

I. PENDAHULUAN

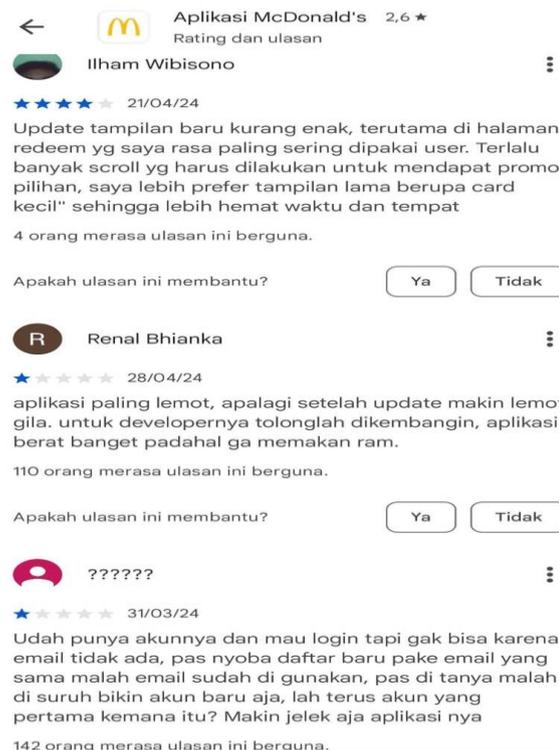
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bergerak dengan sangat pesat dan canggih, tentunya berdampak pada kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mampu mengubah manusia dan tatanan ekonomi dunia. Salah satu dampak perkembangan teknologi saat ini adalah gaya hidup modern. Dengan perkembangan gaya hidup modern, orang menghabiskan banyak waktu di luar rumah. Untuk memenuhi kebutuhan gizi, sebagian orang sering membeli makanan siap saji karena merasa nyaman. Dengan makanan siap saji, pilihan menu yang bervariasi, sehingga banyak orang lebih memilih makanan olahan, dan pengusaha restoran memanfaatkan fenomena ini untuk membuat menu yang bervariasi. Di tengah persaingan bisnis makanan, restoran juga menawarkan pelayanan dan suasana yang kemudian menjadi nilai tambah bagi pelanggan tamu. Selain itu, jika industri restoran ini bertahan dan bersaing dengan restoran lain, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap senang. Saat ini yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari banyak menggunakan ponsel yang mempermudah dan mempercepat aksesnya (Ardianto & Azizah, 2021).

Penggunaan aplikasi dalam bisnis pemesanan makanan telah menghadirkan perubahan signifikan dalam industri makanan cepat saji dan layanan pengiriman makanan. Ini membuat pelanggan bisa mendapatkan makanan pilihan mereka tanpa perlu mengantri atau keluar rumah. Tidak hanya itu, penggunaan aplikasi juga memberikan manfaat besar kepada pemilik bisnis. Dengan aplikasi, mereka dapat mengelola pesanan dengan lebih efisien, mengurangi kesalahan pesanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menghemat biaya. Aplikasi online adalah sistem yang diterapkan untuk memudahkan dan menyelesaikan tugas tertentu dengan menggunakan jaringan internet sebagai medianya (Hidayat & Mukhlisin, 2020).

Salah satu perusahaan yang menerapkan perkembangan teknologi adalah PT Rekso Nasional Food master franchisee Corporation Mc Donald di Indonesia telah menggunakan aplikasi dalam menjalankan proses bisnis pemesanan makanan nya yang bernama aplikasi McDonald's. Aplikasi ini merupakan aplikasi digital yang memiliki banyak fitur dapat memudahkan pelanggan dalam memesan makanan dan minuman, melakukan pembayaran, dan mendapatkan penawaran khusus atau diskon melalui ponsel pintar atau perangkat seluler, Aplikasi McDonald's juga menyediakan banyak informasi mulai dari lokasi

restoran McDonald's, menu, hingga kandungan nutrisi (saat ini baru kandungan nutrisi Happy Meal). Aplikasi ini tak hanya berlaku di Indonesia, namun juga dapat digunakan di seluruh dunia. Dengan mengganti lokasi negara konsumen berada saat itu, konsumen akan tetap dapat menikmati semua fitur Aplikasi McDonald's. Aplikasi mobile ini merupakan bagian dari usaha McDonald's untuk mengubah wajah McDonald's menjadi lebih modern dan nyaman, yang disebut dengan Experience of The Future. Aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh konsumen dengan cara mendownload nya di *AppStore*. Penulis melakukan *research* dengan mengamati *review* yang ada di *Appstore* penulis melihat adanya penilaian yang rendah yang diberikan oleh pengguna aplikasi McDonald's. Penulis juga melihat dari beberapa komentar yang diberikan para pengguna aplikasi McDonald's pada *Appstore*. Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa banyak yang menggunakan aplikasi tersebut mengeluhkan masalah sistem aplikasi yang sering error. Aplikasi terkait sering mengalami gangguan seperti *crash*, *loading* yang lama, dan kesulitan untuk *log in*.



Gambar 1. Keluhan Pengguna Aplikasi

Berdasarkan fenomena tersebut, perusahaan Mc Donald's perlu memahami keinginan dan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai dasar strategi untuk mempertahankan pengguna yang sudah ada, atau menarik pengguna baru dan memenangkan persaingan antar

perusahaan. Oleh karena itu, maka penyedia layanan perlu mengetahui apakah aplikasi Mc Donald's diterima dengan baik oleh penggunanya.

Penerimaan pengguna merupakan kemauan dari pengguna untuk menerapkan atau menggunakan sistem teknologi informasi dalam melakukan suatu pekerjaan (Sukmawati et al., 2021). Penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh keinginan untuk menggunakan lebih lanjut. Keberhasilan atau kegagalan suatu produk memiliki dampak besar, yang ditentukan oleh kemauan pengguna untuk menerima teknologi tersebut. Pengguna umumnya mempertimbangkan faktor kegunaan dan kemudahan saat menggunakan teknologi itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan berhasil atau tidaknya sebuah teknologi salah satunya aplikasi Mc Donald's tergantung pada tingkat penerimaan masing-masing individu. Dari penjelasan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat penerimaan terhadap pengguna aplikasi Mc Donald's, peneliti menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) sebagai metode yang sering digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan individu akan suatu teknologi tertentu (Ardianto & Azizah, 2021).

Terdapat beberapa model penerimaan teknologi selain TAM antara lain *Diffusion of Innovation Theory* (DOI), *Social Cognitive Theory* (SCT), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Namun pemilihan penggunaan TAM didasarkan pada pendapat Venkatesh (2000) yang menyatakan bahwa TAM yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan perilaku user terhadap penerimaan sebuah sistem teknologi informasi baru dan TAM 40% terbukti secara empiris (Supriyati & Cholil, 2017). Technology Acceptance Model (TAM) yang ditemukan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa model TAM dianggap paling baik dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah teknologi. TAM menyebutkan bahwa minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) ditentukan oleh dua faktor utama yaitu: *perceived usefulness* yang didefinisikan bagaimana seseorang yakin untuk menggunakan sistem dalam memudahkan pekerjaannya dan *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai kemudahan seseorang dalam penggunaan. TAM mempunyai lima variabel utama yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan), *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Behavioral Intention to Use* (minat perilaku menggunakan) dan *Actual Use* (penggunaan aktual).

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan terhadap penggunaan aplikasi Mc Donald's di Kota Jambi dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mcdonald's Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana penerimaan penggunaan aplikasi McDonald's berdasarkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerimaan terhadap penggunaan aplikasi Mc Donald's berdasarkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi terhadap pembaca agar mendapatkan wawasan terkait teori yang berkaitan dengan penerimaan terhadap penggunaan aplikasi Mc Donald's berdasarkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan gambaran apabila terdapat kekurangan bagi pihak pengembang serta lembaga penyedia layanan sejenis dalam menyediakan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan penggunaanya.