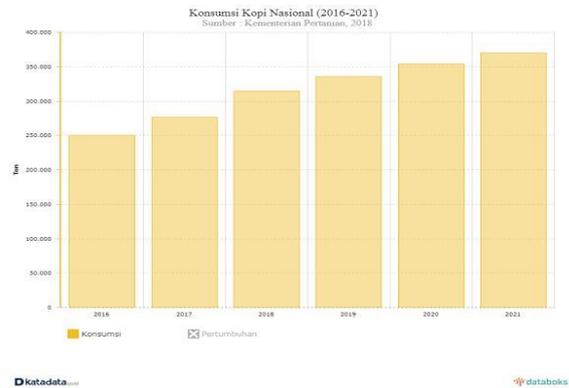


I. Pendahuluan

Teknologi saat ini semakin berkembang ke arah serba digital. Era digital sendiri merupakan suatu kondisi dimana sudah terdapat teknologi untuk mempermudah kegiatannya. Perkembangan era digital memudahkan aktivitas serta pekerjaan diberbagai bidang karena hadirnya jaringan internet, media sosial, perangkat digital, dan platform digital. Selain itu era digital membuat manusia memiliki gaya hidup yang baru dimana manusia yang tak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik (Rahma, 2021).

Menurut Setiawan (2021) era digital memiliki dampak positif diantaranya yaitu lebih mudah dan cepat dalam mengakses informasi, tumbuh inovasi diberbagai bidang yang digital, berkembangnya sumber daya manusia melalui pemanfaatan teknologi, serta munculnya media massa digital, pembelajaran online serta elektronik bisnis. lebih lanjut menurut priandono (2021) fenomena digitalisasi terjadi hampir pada semua sektor kehidupan manusia, mulai dari sektor bisnis hingga kesehatan. digitalisasi adalah penggunaan inovasi terkomputerisasi dan untuk menghasilkan pendapatan, mengubah proses bisnis, dan menciptakan lingkungan bagi perusahaan yang maju. Digitalisasi terhubung dengan siklus mekanis dan hierarkis yang membuat perusahaan lebih terkoordinasi dan lebih cepat.

Salah satu bisnis yang mulai menggunakan teknologi adalah bisnis kedai kopi. Perusahaan modal ventura semakin banyak yang menyuntik modal ke kedai kopi. Adanya para investor tersebut membuat kecepatan bisnis kafe lebih cepat. Salah satunya diawali dengan menerapkan inovasi komputerisasi pada operasionalnya (Adventa, 2019).



Gambar 1 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)

Sumber: Katadata.Co.Id (2019)

Starbucks Corporation adalah perusahaan kopi Amerika dan jaringan kafe di seluruh dunia yang berlokasi di Seattle, Washington. PT Sari Coffee Indonesia adalah perusahaan publik yang berpartisipasi dalam ritel makanan cepat saji dengan kantor pusat di Jakarta. Perusahaan ini adalah satu-satunya pemegang waralaba dari starbucks Indonesia.

Di dalam menjalankan bisnisnya pun starbucks membuat aplikasi dalam menunjang proses jual beli produknya. Starbucks meluncurkan aplikasi yang bisa di download dari toko aplikasi ataupun playstore. pada dasarnya aplikasi ini digunakan untuk mengelola kartu starbucks yang didapatkan dari gerai starbucks langsung. Di dalam aplikasi starbucks id ini terdapat lima fitur utama meliputi home, card, order, reward, dan store. Di dalam fitur home sendiri, terdapat menu profile, inbox, dan e- code, bahkan di fitur home ini ditampilkan starbucks rewards yang didapat dari pembelian. dalam fitur card langsung ditampilkan sisa saldo (balance) dan tampilan starbucks card yang kita miliki. di fitur order ini, kita dapat memilih store serta produk yang akan kita beli. selanjutnya ada fitur reward yang menampilkan jumlah stars yang kita miliki, dan yang terakhir ada fitur store yang berisi list store terdekat yang bisa dijangkau.

Perusahaan harus mengikuti perkembangan zaman di dunia bisnis ini dengan tujuan dapat meraih pelanggan dan hal lainpun agar konsumen terpuaskan dengan layanannya yang sudah perusahaan berikan baik itu secara langsung maupun online

Terdapat review untuk aplikasi Starbucks.ID pada appstore, pengguna banyak mengeluhkan perihal aplikasi yang sering mengalami error sehingga pengguna tidak bisa melakukan top up ataupun melakukan pemesanan melalui aplikasi. Serta ketika melakukan registrasi aplikasi, pengguna tidak memiliki kode OTP untuk login yang mana memungkinkan pengguna tidak bisa untuk menggunakan aplikasi Starbucks.ID. bukan hanya itu saja, terdapat juga review mengenai pengguna yang sudah melakukan top up akan tetapi tidak masuk ke menu balance pada aplikasi, sehingga pengguna mengalami kerugian.

Dibandingkan dengan pesaingnya Starbucks mendapatkan rating paling rendah, selain itu juga berdasarkan dari review, menunjukkan bahwa terdapat masalah pada saat melakukan top-up, dimana uang pengguna sudah berkurang pada m-banking, namun uang tersebut tidak ada pada aplikasi Starbucks. Selain itu juga masalah yang terjadi, dan review buruk yang timbul akibat adanya permasalahan tersebut membuat hilangnya rasa percaya