

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi kini merambah ke seluruh kalangan masyarakat diiringi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih segala hal harus dilakukan secara instan, mudah dan cepat. Secara khusus, kemajuan teknologi dalam layanan pengiriman mengubah kebiasaan pembelian konsumen, teknologi inovatif ini menggabungkan kebutuhan sosial dan pribadi pelanggan [1]. Kehadiran aplikasi *smartphone* yang dapat mengatur perjalanan dengan penyedia secara *real time* dianggap sebagai alternatif transportasi yang cepat, fleksibel, responsif, dan mudah digunakan. Layanan pesan-antar terjadi melalui platform yang memungkinkan pelanggan untuk membeli berbagai produk atau layanan secara *online* atau dari toko fisik [2]. Walaupun tidak berlaku untuk semua lapisan masyarakat, layanan pesanantar cukup populer di lingkungan kampus dan sering digunakan oleh mahasiswa. Dalam pembahasan layanan pesan-antar *online*, layanan ini menjadi pilihan yang akan selalu digunakan masyarakat dan tiap tahunnya mengalami peningkatan. Tiap tahun kedepannya layanan transportasi online akan tetap digunakan oleh 75% masyarakat di Indonesia, 82% terus menggunakan layanan pesan-antar makanan dan 82% bertahan untuk berbelanja di situs *e-commerce* yang berpeluang untuk layanan pengiriman barang [3]. Banyak pengguna beralih ke layanan pesan-antar dalam beberapa tahun terakhir karena ritme kehidupan yang cepat dan kesempatan untuk menemukan lebih banyak makanan melalui aplikasi tersebut. Layanan pesanantar merupakan pilihan yang praktis bagi banyak orang, terutama saat hari yang sibuk [4].

Berdasarkan data-data yang sudah disebutkan, menunjukkan gaya hidup masyarakat membutuhkan layanan pesan-antar *online* dalam menunjang kebutuhan dan berkegiatan. Di lingkungan kampus, mahasiswa memiliki peran aktif dalam pemesanan layanan antar *online* mengingat karakteristik dan kebutuhan yang bermacam-macam. Mahasiswa menggunakan layanan pesan-antar *online* mulai dari bepergian ke kampus atau hanya melakukan pemesanan makanan minuman dan mengirim barang dalam kota [5]. Oleh karena itu, kemajuan teknologi, implementasi, dan penerapan teknologi informasi (TI) merupakan faktor pendorong

utama di balik banyak perubahan sosial-ekonomi dalam situasi dunia saat ini. [6]. Fenomena ini semakin menguat di lingkungan kampus, terutama institusi pendidikan yang memiliki sistem asrama bagi para mahasiswanya karena pola konsumsi yang berbanding terbalik dengan mahasiswa non-asrama, dimana keterbatasan akses dapur dan keterbatasan akses keluar masuk asrama di lingkungan kampus yang mendorong mahasiswa untuk lebih sering menggunakan jasa layanan pesan-antar *online*. .

Berdasarkan pengamatan di lapangan lebih dari 75% mahasiswa di lingkungan kampus Telkom University menggunakan layanan pesan-antar, baik sering maupun tidak. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan layanan ini sangat tinggi, terutama di kalangan mahasiswa yang tinggal di asrama yang mungkin memiliki keterbatasan waktu dan aksesibilitas. Melihat tingginya permintaan layanan pesan-antar *online* di kalangan mahasiswa Telkom University, pihak kampus perlu mempertimbangkan kesiapan infrastruktur dan regulasi yang mendukung. Konstruksi kesiapan teknologi merujuk pada kecenderungan orang untuk menerima dan menggunakan teknologi baru dalam mencapai tujuan [7].

Pengguna juga menghadapi dilema dalam upaya mendapatkan nilai maksimal dari opsi layanan berbasis teknologi tanpa mengalami frustrasi atau kegagalan [8]. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk memetakan dan mengukur kesiapan pegawai dan mahasiswa dalam menghadapi penerapan layanan pesanantar online di kampus Telkom University.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam penyusunan kebijakan dan pengembangan infrastruktur kampus yang mendukung layanan pesan-antar, serta menjadi acuan bagi institusi pendidikan lainnya yang memiliki karakteristik dan kebutuhan serupa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, rumusan masalah yang diangkat untuk pembahasan ini tentang kesiapan terhadap layanan antar online.

Berikut beberapa rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Bagaimana mengidentifikasi kesiapan civitas kampus Telkom University terhadap layanan pesan-antar *online*?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kesiapan pegawai dan mahasiswa dalam mengimplementasikan layanan pesan-antar *online*?
3. Bagaimana mengukur kepuasan implementasi layanan pesan-antar *online* di lingkungan kampus Telkom University?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kesiapan berdasarkan faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan layanan antar online di kampus Telkom University dari perspektif pegawai, mahasiswa asrama dan nonasrama. Berikut tujuan yang harus dicapai pada penelitian ini:

1. Mengidentifikasi kesiapan pegawai, mahasiswa asrama, mahasiswa non – asrama terhadap layanan pesan-antar.
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kesiapan pegawai dan mahasiswa dalam mengimplementasikan layanan pesan-antar.
3. Mengkaji hasil kepuasan implementasi layanan pesan-antar pada pegawai dan mahasiswa
4. Hasil penelitian ini dapat diadaptasi menjadi acuan oleh universitas lain atau institusi pendidikan dengan kondisi serupa, seperti yang memiliki populasi mahasiswa yang besar dan kebutuhan layanan pesan-antar yang tinggi.
5. Penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi pengelola kampus dalam merancang infrastruktur dan kebijakan yang mendukung layanan pesan-antar, serta meningkatkan kepuasan pengguna di lingkungan pendidikan.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus dan kejelasan dalam penelitian ini, beberapa batasan penelitian perlu ditetapkan sebagai berikut:

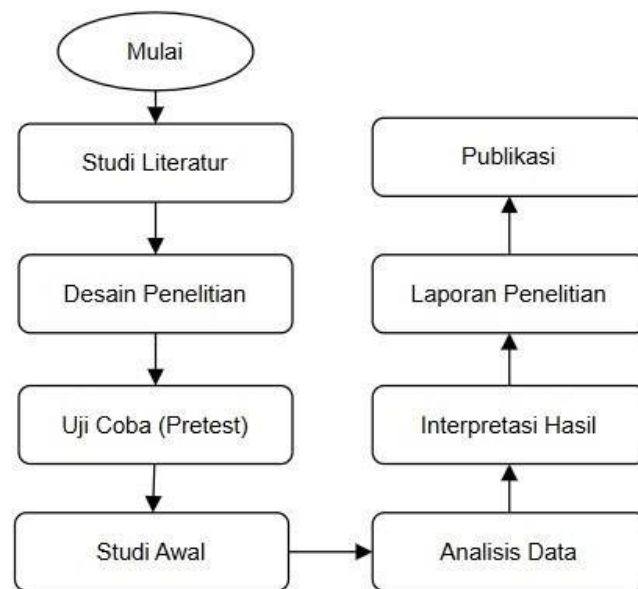
1. Penelitian ini akan difokuskan pada lingkungan kampus Telkom University, yang mencakup pegawai, mahasiswa penghuni asrama, dan

mahasiswa nonasrama. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk institusi pendidikan lainnya.

2. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pegawai kampus dan mahasiswa yang terdaftar di Telkom University. Mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua kategori: mahasiswa penghuni asrama dan mahasiswa non-asrama.

3. Penelitian ini akan membahas kesiapan layanan antar online dari perspektif infrastruktur, regulasi, dan kepuasan pengguna. Aspek lain yang mungkin mempengaruhi layanan antar online, seperti aspek sosial, budaya, atau ekonomi, tidak akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

1.5 Rencana Penelitian



Gambar 1.1 Rencana Penelitian

Rencana Penelitian ini dilakukan dalam tujuh tahap yang secara prosedural ditunjukkan pada Gambar 1. Proses diawali dengan studi literatur, yaitu kegiatan menelaah teori-teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya masuk ke tahap desain penelitian, di mana peneliti

menentukan jenis penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta menyusun instrumen penelitian seperti kuesioner atau pedoman wawancara.

Setelah desain tersusun, dilakukan uji coba (pretest) terhadap instrumen untuk memastikan kejelasan pertanyaan, kemudahan pemahaman responden, serta validitas dan reliabilitas alat ukur. Berikutnya, peneliti melaksanakan studi awal yang merupakan tahap pengumpulan data utama sesuai rancangan yang telah ditetapkan. Data yang terkumpul kemudian diolah pada tahap analisis data.

Tahap berikutnya adalah interpretasi hasil, di mana peneliti menjelaskan makna temuan berdasarkan data yang diperoleh. Hasil interpretasi tersebut disusun secara sistematis dalam laporan penelitian, yang memuat seluruh proses, hasil, dan kesimpulan penelitian. Terakhir, penelitian dipublikasikan melalui publikasi ilmiah.

1.6 Jadwal Kegiatan

Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan rencana kegiatan. Bar-chart bisa dibuat per bulan atau per minggu, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Bimbingan dengan pembimbing						
Kajian Literatur						
Penyusunan Kuesioner						
Pengambilan Data						
Analisis Data						
Penyusunan Laporan Tugas Akhir						
Presentasi						