

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan pemesanan makanan dan minuman merupakan salah satu sektor bisnis yang berfokus pada persiapan dan penyajian produk, baik dalam bentuk restoran maupun kafetaria. Perkembangan teknologi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap efisiensi dan inovasi di sektor ini, termasuk pada proses pemesanan. Salah satu inovasi yang semakin populer adalah *mobile order application*, yaitu aplikasi pemesanan berbasis perangkat seluler yang memungkinkan pelanggan memesan makanan dan minuman secara praktis tanpa perlu mengantri.

Di Indonesia, tingkat penetrasi perangkat seluler sangat tinggi. Survei We Are Social dan Hootsuite (2023) menunjukkan bahwa 95% mahasiswa memiliki akses ke smartphone, dengan rata-rata penggunaan selama 8 jam per hari. Data ini menunjukkan potensi besar bagi pemanfaatan aplikasi *mobile order* sebagai solusi praktis untuk memenuhi kebutuhan harian, khususnya bagi mahasiswa. Aplikasi tersebut dapat membantu mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses pemesanan, serta menjadi pilihan pada kondisi tertentu seperti jam makan siang yang padat, keterbatasan waktu, atau keinginan menghindari interaksi langsung.

Salah satu contoh penerapan teknologi ini adalah pada Lakeside Caffe di Telkom University yang telah menyediakan layanan pemesanan melalui aplikasi *mobile order*. Namun, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah jika dibandingkan dengan pembelian langsung di tempat. Kondisi ini mengindikasikan adanya tantangan dalam penerimaan teknologi oleh konsumen. Menurut Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh [1], adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Sejumlah penelitian selanjutnya juga mengidentifikasi faktor tambahan yang berpengaruh, seperti *trust* (kepercayaan) [2], *personal competence* (kompetensi pribadi) [8], dan *intention to adopt* (niat untuk mengadopsi) [10].

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi *mobile order* di Lakeside Caffe, dengan mempertimbangkan variabel *trust*, *personal competence*, dan *intention to adopt* sebagai pengembangan dari model TAM. Hasil penelitian diharapkan

dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola Lakeside Caffe untuk meningkatkan tingkat adopsi aplikasi.

Selain manfaat praktis bagi pengelola kafe, penelitian ini juga memiliki kontribusi akademis. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha kuliner kampus maupun UMKM dalam menerapkan layanan pemesanan daring, sekaligus memberikan masukan bagi pengembang aplikasi untuk merancang sistem yang mudah digunakan, aman, dan sesuai kemampuan pengguna. Dari sisi akademis, penelitian ini memperluas penerapan TAM dalam konteks layanan kuliner digital, sehingga dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terkait adopsi teknologi pada sektor serupa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang memengaruhi niat mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi mobile order di Lakeside Caffe Telkom University?
2. Bagaimana pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan personal competence terhadap intention to adopt aplikasi mobile order di Lakeside Caffe Telkom University?

1.3 Tujuan

Tujuan yang dapat diambil berdasarkan rumusan masalah yang ada, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang memengaruhi niat mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi mobile order di Lakeside Caffe Telkom University.
2. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *personal competence* terhadap *intention to adopt* aplikasi mobile order di Lakeside Caffe Telkom University.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna dan calon pengguna aplikasi *mobile order* di Lakeside Caffe, Telkom University.
2. Data yang dikumpulkan menggunakan metode survei kuantitatif melalui kuesioner dengan responden mahasiswa Telkom University.
3. Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan analisis hubungan antara faktor-faktor penerimaan teknologi, tanpa membahas aspek teknis pengembangan aplikasi.
4. Variabel yang diteliti mencakup manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kepercayaan (*trust*), kompetensi pribadi (*personal competence*), dan niat untuk mengadopsi (*Intention To Adopt*) untuk menggunakan website. Variabel lain seperti kualitas layanan di lokasifisik atau promosi melalui media lain tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
5. Penelitian ini khusus membahas sektor kuliner di lingkungan kampus, dengan studi kasus pada kantin Lakeside di Telkom University, tanpamencakup fasilitas kuliner lainnya di luar kampus.
6. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan mengadopsi *IT Adoption* untuk mengukur pengaruh kesiapan teknologi terhadap tingkat pembelian melalui website. Data dikumpulkan melalui survei kepada pengguna website *lakeside.fnb* di lingkungan Telkom University.

1.5 Rencana Kegiatan

Penelitian ini akan dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Tahap pertama adalah identifikasi masalah dan penyusunan proposal penelitian, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan rencana kegiatan. Selanjutnya, dilakukan kajian literatur untuk mengumpulkan dan mengkaji teori serta penelitian sebelumnya yang relevan, khususnya terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) dan faktor tambahan seperti *trust*, *personal competence*, dan *Intention To Adopt*. Setelah itu, penelitian berlanjut ke tahap perancangan instrumen, di mana kuesioner disusun berdasarkan variabel yang telah diidentifikasi, lalu divalidasi untuk memastikan kejelasan dan kesesuaiannya.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Telkom University yang merupakan pengguna dan calon pengguna aplikasi *mobile order* di Lakeside Caffe. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode kuantitatif untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel seperti manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, kompetensi pribadi, dan niat untuk mengadopsi aplikasi. Setelah analisis selesai, hasilnya akan dibahas secara komprehensif dan dirangkum dalam laporan penelitian, dilengkapi dengan rekomendasi strategis untuk pengelola Lakeside Caffe. Penelitian ini akan diakhiri dengan revisi laporan berdasarkan masukan pembimbing dan presentasi hasil penelitian kepada dosen pembimbing serta penguji.

1.6 Jadwal Kegiatan

Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan rencana kegiatan. Bar-chart bisa dibuat per bulan atau per minggu. Contoh bar-chart:

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						

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024