BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Jaman yang kian modern dan canggih, teknologi merupakan kebutuhan utama yang dibutuhkan. “Perkembangan teknologi berlangsung secara evolutif. Sejak zaman Romawi Kuno pemikiran dan hasil kebudayaan telah nampak berorientasi menuju bidang teknologi. (Imam Sukardi, "Pilar Islam Bagi Pluralisme Modern", Tiga Serangkai, 2003, 9796684055, 9789796684052.)

Perkembangan teknologi yang semakin cepat seiring dengan kebutuhan manusia yang terus bertambah, sehingga untuk memudahkan dan membantu aktifitas manusia dapat disimpulkan teknologi memegang peran penting bagi kehidupan manusia. Terutama perangkat komputer yang merupakan salah satu teknologi yang sangat banyak digunakan dalam memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktifitasnya.

Pada tahun 1940-an, teknologi komputer ditemukan sebagai salah satu contoh teknologi yang mengalami perkembangan pesat. Komputer dengan segala kelengkapannya telah mampu memberikan kemudahan. Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan dan akurasi tinggi, telah dapat dilakukan dan dipenuhi oleh perangkat tersebut.

Teknologi komputer tersebut telah menjawab persoalan jarak dan waktu dalam efektifitas kegiatan sehari-hari. Dengan kemampuannya dalam pengolahan

data secara cepat, akurat, penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca, serta kemudahan dalam pengoperasiannya, perangkat komputer sangat efektif digunakan untuk mendukung dan membantu memudahkan pekerjaan rutin para pemakainya.

Peranan teknologi sangat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh lebih dari satu orang dan dilakukan dengan waktu yang tidak sedikit dapat dimimalisir oleh penggunaan teknologi yang meringankan dan mengerjakan pekerjaan lebih dari satu dan lebih memakan sedikit waktu.

Pemanfaatan teknologi komputer dewasa ini sangat luas, mulai dari keamanan, aktifitas ekonomi, hiburan dan termasuk sistem pembayaran dan pemesanan di tiap-tiap restoran, rumah makan atau kantin-kantin universitas sekalipun.

Korea selatan dengan kemajuan teknologinya yang pesat, secara tidak langsung memaksa perubahan dalam seluruh kegiatannya agar lebih efektif. Termasuk dalam penggunaan teknologi komputer di kantin Universitas Youngsan.

Universitas Youngsan, kampus haeundae, yang bertempat di Busan, Korea – Selatan, memiliki kantin yang diperuntukkan bagi para mahasiswa yang sedang menempuh studi. Dikarenakan jumlah mahasiswa yang banyak dan waktu istirahat yang sempit secara bersamaan, dibuatlah mesin untuk pelanggan melakukan pemesanan dan pembayaran menu makanan agar memudahkan pihak kantin dalam melayani pelanggannya.

Hasil survei kepada mahasiswa yang menggunakan mesin pemesanan menu makanan dan pembayaran secara detail dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Hasil Survei awal pelanggan kantin Universitas Youngsan

No	Pertanyaan	Respon
1	Apakah software pemesanan menu makanan dan pembayaran mudah digunakan?	- Cukup mudah untuk digunakan
2	Apakah software pembayaran dan pemesanan menu makanan cukup menarik?	- Cukup menarik - Antar muka softwarenya sederhana
3	Apakah makanan di kantin Universitas Youngsan sesuai dengan selera mahasiswa/dosen?	- Makanannya sesuai selera - Cocok dengan selera orang korea dan orang asia pada umumnya
4	Apa pendapat anda tentang pelayanan Kantin Universitas Youngsan?	- Pelayanannya memuaskan meski terkadang koki kewalahan melayani pelanggannya
5	Mengapa anda memilih kantin Universitas Youngsan sebagai tempat anda makan siang?	- Tempatnya dekat dari kelas - Harganya terjangkau - Makanannya sesuai selera

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mempunyai gagasan untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dalam tugas akhir. Untuk itu penulis memilih judul **”IMPLEMENTASI KUALITAS *SOFTWARE* PEMBAYARAN DAN PEMESANAN MENU MAKANAN DI KANTIN UNIVERSITAS YOUNGSAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT PELANGGAN”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah cara untuk mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan objek penelitian dalam membuat laporan penelitian ini. Rumusan masalah adalah gambaran atau rancangan masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut; (1). Tidak adanya panduaan cara memesan dan membayar sebagai informasi umum. (2). Tidak diberikannya periode waktu atau nomor pemesanan sehingga jika banyak pelanggan yang datang, akan terjadi antrian yang panjang dan memungkinkan pelanggan yang lain menyelinap masuk antrian yang tidak terkontrol. (3). Hanya tersedia satu mesin untuk satu kantin dengan tampilan yang kurang menarik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan berdampak pada efektifnya aktifitas pembayaran dan pemesanan menu makanan..
2. Bagaimana tanggapan mahasiswa atas fasilitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
3. Bagaimana minat pengunjung yang datang menggunakan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan
4. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan
5. Apakah implementasi kualitas software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan berdampak pada minat melalui kepuasan pelanggan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Untuk mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka maksud dan tujuan penelitian pada kantin Universitas Youngsan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah

dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan terkait dengan Implementasi mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian yang dilakukan tentang Sistem pemesanan menu makanan dan pembayaran adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektifitas mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
2. Untuk mengetahui tanggapan user tentang implementasi software pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan terhadap kepuasan pelanggan di kantin Universitas Youngsan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dari penggunaan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan terhadap minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan.
5. Untuk mengetahui dampak menggunakan mesin pembayaran dan pemesanan menu makanan di kantin Universitas Youngsan

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis diharapkan nantinya dapat berguna baik dari kegunaan Praktis maupun dari kegunaan Akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan, masukan ataupun solusi mengenai sistem informasi pemesanan menu makanan dan pembayaran dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantin Universitas Youngsan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pengembangan sistem yang sedang berjalan saat ini, mudah mudahan penelitian ini memberikan konstribusi bagi pengelola kantin, pengelola bisnis serupa, kampus dan masyarakat umum untuk dapat mengetahui kegunaan dari Sistem Informasi pemesanan menu makanan dan pembayaran di kantin Universitas Youngsan.

1. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan kepada peneliti lain yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai refrensi didalam penulisan.

2. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar

menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah implementasi kualitas software dampaknya terhadap kepuasan dan minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang dilakukan di kantin Universitas Youngsan, kota Busan, Korea Selatan.

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Kantin merupakan tempat yang sangat banyak dikunjungi ketika waktu istirahat makan siang. Setiap perguruan tinggi rata-rata memiliki kantin sebagai fasilitas dan sarana umum kampus. Baik dan buruknya fasilitas yang diberikan pihak perguruan tinggi akan berdampak pada minat civitas kampus untuk menikmati fasilitas yang diberikan.

Proses pembayaran dan pemesanan menu makanan di sebuah kantin berubah seiring perkembangan zaman dan teknologi. Jika dahulu proses pembayaran dan pemesanan menu makanan dilakukan secara manual dan memerlukan seorang pelayan. Kini dapat dilakukan oleh sebuah mesin saja.

Dalam proses pembayaran dan pemesanan menu makanan ini, Universitas Youngsan menerapkan sistem pembayaran dan pemesanan menu makanan

menggunakan sebuah *sofware* sehingga seluruh prosesnya dilakukan dengan lebih efektif dan efesien. Dengan diimplementasikannya mesin ini, maka akan berdampak pada puas atau tidaknya pelanggan dan minat pelanggan terhadap kantin Universitas Youngsan.

Menurut Bigne dalam Chrisdiawan (2010:17), menjelaskan kecenderungan seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri :

1. Kemauan untuk mencari informasi terhadap suatu produk atau jasa Konsumen yang memiliki minat, memiliki suatu kecenderungan untuk mencari informasi lebih detail tentang produk atau jasa tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti bagaimana spesifikasi produk atau jasa yang digunakan, sebelum menggunakan produk atau jasa tersebut.
2. Kesediaan untuk membayar barang atau jasa

   Konsumen yang memiliki minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat dari bentuk pengorbanan yang dilakukan terhadap suatu barang atau jasa, konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap suatu barang atau jasa akan bersedia untuk membayar barang atau jasa tersebut dengan tujuan konsumen yang berminat tersebut dapat menggunakan barang atau jasa tersebut
3. Menceritakan hal yang positif

   Konsumen yang memiliki minat besar terhadap suatu produk atau jasa, jika di tanya konsumen lain, maka secara otomatis konsumen tersebut akan mencitrakan hal yang

positif terhadap konsumen lain, karena konsumen yang memiliki suatu minat secara *eksplisit* memiliki suatu keinginan dan kepercayaan terhadap suatu barang atau jasa yang digunakan.

4. Kecenderungan untuk merekomendasikan

   Konsumen yang memiliki minat yang besar terhadap suatu barang, selain akan menceritakan hal yang positif, konsumen tersebut juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk juga menggunakan barang atau jasa tersebut, karena seorang yang memiliki minat yang besar

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002: 610) “Kualitas *software* didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implicit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu *software* berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. Correctness (kebenaran), tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/misi pengguna.

2. Reliability (Keandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.

3. Efficiency (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsinya.

4. Integrity (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.

5. Usability, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran program.

Alasan Penulis hanya menggunakan 5 indikator dari 12 indikator yang dikemukakan oleh McCall, karena indikator yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian ini hanya terdapat dalam 5 indikator yang telah diterangkan diatas.

Software merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, *software* pada dasarnya dirancang untuk membantu dan mempermudah pekerjaan pekerjaan, namun *software* juga dapat meningkatkan daya tarik atau minat user untuk menggunakan *software* itu kembali dan kualitas dari *software* dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam C.S Hutasoit (2011, hal 24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

1) Kenerja (Performance)

   Karekteristik pokok dari suatu produk dan merupakan kareteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dala membeli suatu produk

2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features)

   Dari fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik skunder atau pelengkap

3) Keandalan (Reability)

   Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu

4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)

Sejauh mana karekteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumny berdasarkan keinginanan konsumen

5) Daya tahan (durability)

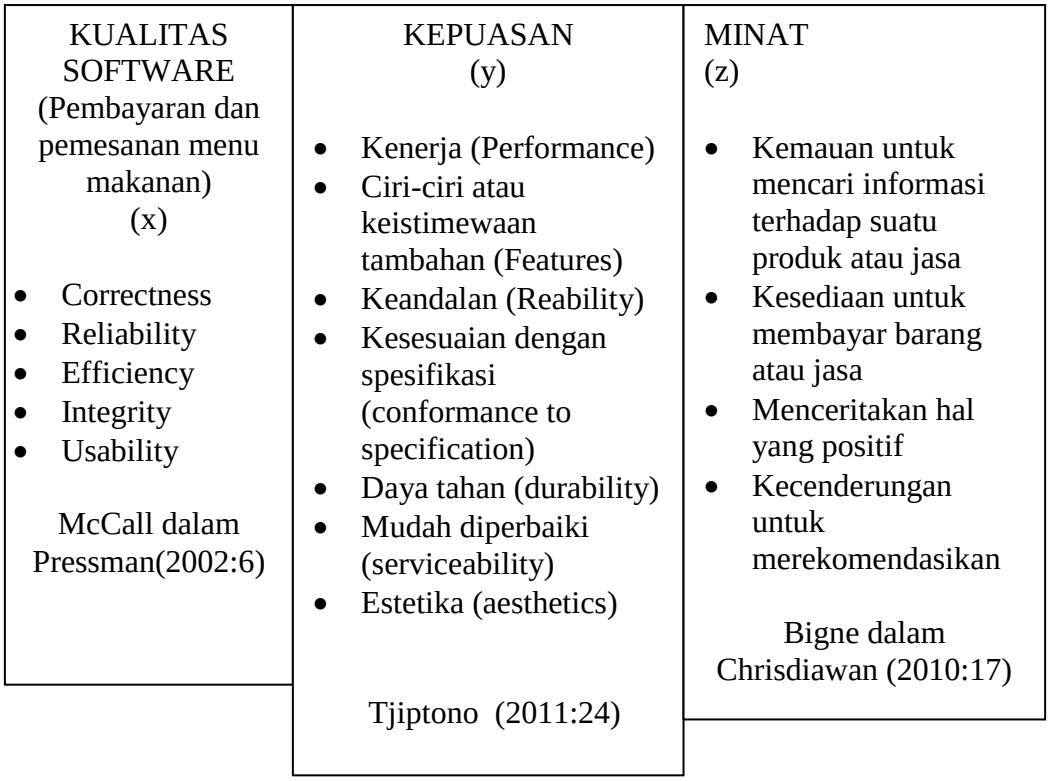
Berkaitan dengan umur teknis dan umur produk

6) Mudah diperbaiki (serviceability)

Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan

7) Estetika (aesthetics)

Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.



Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran
Implementasi kualitas *software* pembayaran dan pemesanan menu makanan dampaknya terhadap kepuasan dan minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang telah dirumuskan. Jadi, hipotesis diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. (Carter V. Good, and Dauglas E. Scates. 1954. *Method of research : Educational, psychological, sociological. Appleton.New York)*. Dan menurut Karlinger (1973) dalam Moh. Nazir, ph. D (2003:151) menyatakan hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan dua atau lebih variabel.

Melihat konsep di atas maka penelitian ini memunculkan hipotesis sebagai berikut : "Implementasi kualitas *software* pembayaran dan pemesanan makanan berdampak pada kepuasan dan minat pelanggan di kantin Universitas Youngsan."

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan Penelitian pada kantin Universitas Youngsan, Adapun jadwal penelitian selama penyusunan Skripsi ini adalah :

No	Kegiatan	2014																	
		Feb		Maret				April				Mei				Juni			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal																		
2	Perencanaan penelitian																		
3	Survey objek penelitian																		
4	Pembuatan Kuisioner																		
5	Penyebaran kuisioner																		
6	Pengelompokan data																		
7	Pengolahan data																		