

**ANALISIS PENERAPAN *MOBILE ORDER & PAY* BAGI
BEBAN KERJA KARYAWAN MCDONALD'S TAMAN
PINANG SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga



Oleh:

MOCHAMMAD KHARIS ANDREANSYAH PUTRA
NBI. 1122200013

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2026

**ANALISIS PENERAPAN MOBILE *ORDER & PAY* BAGI
BEBAN KERJA KARYAWAN MCDONALD'S TAMAN
PINANG SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga**



OLEH:

MOCHAMMAD KHARIS ANDREANSYAH PUTRA
NBI. 1122200013

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochammad Kharis Andreansyah Putra
NBI : 1122200013
Judul : Analisis Penerapan *Mobile Order & Pay* bagi Beban Kerja Karyawan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

Surabaya, 8 Juli 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP.20110.86.0062



Dra. Diana Juni Mulyati, M.M
NPP. 20120.85.0032

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 8 Juli 2026.

Dewan Penguji:

1. **Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.**
Ketua
2. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M**
Anggota I
3. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.**
Anggota II

()

()

()

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.

NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mochammad Kharis Andreansyah Putra
NBI : 1122200013
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Mobile Order & Pay* Bagi Beban Kerja Karyawan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 8 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Mochammad Kharis Andreansyah Putra



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Kharis Andreansyah Putra
NBI/ NPM : 1122200040
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Analisis Penerapan Mobile Order & Pay Bagi Beban Kerja Karyawan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo".

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 8 Juli 2026

Yang menyatakan



(Mochammad Kharis Andreansyah Putra)

MOTTO

“Bila runtuh, bangun lagi. Bumi belum berhenti berputar”

(Tumbang- Dere)

“Melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh”

33x-Perunggu

“Saat dunia terasa ramah, itu karena ibu sedang merayu Tuhan untukku”

“Aku tidak bisa memilih bagaimana beban hidupku, tapi aku memegang kendali penuh atas bagaimana cara mengakhirinya”

“Jangan lupa berterimakasih pada dirimu sendiri yaaa” “Berakit-rakit ke hulu berenang-renang ke tepian”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Mochammad Kharis Andreansyah Putra
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 11 Juli 2003
Alamat : Dusun Bendo, Desa BringinBendo, RT 04/ RW 01,
Taman, Kab Sidoarjo, Jawa Timur
Nomor Telepon : 089678049421
E-mail : kharisandre12@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 1 BringinBendo
2. MTs Muhammadiyah 1 Taman
3. SMA Muhammadiyah 1 Taman
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pengalaman

1. Crew Event (Flare Of Culture) 2020
2. Promotor PT. World Innovative Telecommuniation (OPPO) 2021
3. Sales Counter Officer PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 2021
4. Soundman (@FXAudio) 2025 - sekarang
5. Crew McDonald's Taman Pinang Sidoarjo 2022-sekarang

PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayah tercinta, Alm. Muhammad Ali, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, pelajaran hidup yang tak ternilai, serta segala pengorbanan yang tak ternilai. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya dan menjadikan karya ini sebagai salah satu bentuk wujud, doa, dan usaha saya untuk Ayah.
2. Untuk mama tercinta, Martutik Andriani, yang senantiasa memberikan cinta, doa, dukungan, serta semangat tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan kasih sayang yang begitu besar hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi kebanggaan dan wujud penghargaan untuk mama tercinta.
3. Adik tersayang, Nur Laila Andriani, Terima kasih telah menjadi salah satu alasan terbesar bagi saya untuk terus bertahan dan melangkah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena telah menjadi semangat bagi saya untuk terus belajar menjadi pribadi yang lebih baik dan menjadi seorang kakak yang dapat diandalkan. Kehadiranmu mengajarkan saya arti tanggung jawab, ketulusan, dan kekuatan dalam menghadapi setiap keadaan baik susah maupun senang.
4. Untuk diri saya sendiri Mochammad Kharis Andreansyah Putra, Terima kasih telah bertahan dan berjuang hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah, meskipun banyak hal yang harus dikorbankan. Terima kasih karena tetap kuat di tengah lelah dan tetap berdiri ketika keadaan memaksa untuk terus berjalan, dan tetap percaya bahwa setiap pengorbanan yang dilakukan akan menemukan maknanya pada waktu yang tepat. Hidup mungkin tidak selalu berjalan sesuai harapan, dan tidak semua perjuangan mendapatkan tepuk tangan. Namun, sejauh ini kamu telah melangkah dengan sangat baik. Untuk segala air mata yang disembunyikan, untuk segala lelah yang dipendam, dan untuk segala doa yang diam-diam dipanjatkan, terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem Mobile Order & Pay (MOP) terhadap beban kerja karyawan di McDonald's Taman Pinang Sidoarjo. Penerapan sistem digital tersebut telah mengubah pola kerja karyawan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan multi-channel yang melibatkan pesanan dine in, take away, drive thru, delivery, dan pesanan digital secara bersamaan, sehingga berpotensi meningkatkan beban kerja, terutama pada saat rush hour. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan informan yang terdiri atas crew leader, crew full time, crew PKWT, manajer, dan konsumen. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Mobile Order & Pay memberikan dampak positif berupa meningkatnya efektivitas pelayanan, kemudahan transaksi, serta terciptanya alur kerja yang lebih terstruktur melalui integrasi pesanan digital dengan sistem operasional restoran. Namun, peningkatan jumlah pesanan digital juga menyebabkan ritme kerja karyawan menjadi lebih cepat dan meningkatkan beban kerja, khususnya pada bagian kitchen, service, drive thru, dan McCafe saat kondisi rush hour. Selain itu, ditemukan kendala berupa penumpukan pesanan, server down, failed payment, dan keterbatasan jumlah crew yang memengaruhi kelancaran operasional restoran. Dengan demikian, keberhasilan penerapan Mobile Order & Pay dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antar tim, serta stabilitas sistem operasional dalam mendukung pelayanan restoran secara optimal.

Kata kunci: Mobile Order & Pay, digitalisasi, beban kerja, karyawan, McDonald's

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Mobile Order & Pay (MOP) system and its impact on the workload of employees at McDonald's Taman Pinang Sidoarjo. The implementation of this digital system has transformed the conventional service process into a multi-channel service system involving dine-in, take-away, drive-thru, delivery, and digital orders simultaneously, which potentially increases employees' workload, particularly during rush hours. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving crew leaders, full-time crew members, contract (PKWT) crew members, managers, and customers. Data analysis followed the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings reveal that the implementation of Mobile Order & Pay improves service efficiency, facilitates customer transactions, and creates a more structured workflow through the integration of digital orders with the restaurant's operational system. However, the increasing number of digital orders accelerates employees' work pace and increases their workload, particularly in the kitchen, service, drive-thru, and McCafé sections during rush hours. Operational constraints, including order accumulation, server downtime, failed payments, and limited crew availability, also affect restaurant operations. Therefore, the successful implementation of Mobile Order & Pay depends not only on technology but also on the readiness of human resources, effective teamwork, and operational system stability to maintain optimal restaurant service quality.

Keywords: *Mobile Order & Pay, employee workload, digitalization, restaurant operations, qualitative research*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis. Atas izin dan pertolongan-nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Mobile Order & Pay Bagi Beban Kerja Karyawan McDonald’s Taman Pinang Sidoarjo**”. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat utama untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa yang tulis dari berbagai pihak. Dalam proses penyusunan hingga penyelesaian karya ini, penulis telah menerima banyak masukan, semangat, dan motivasi yang sangat berarti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Allah SWT, atas segala petunjuk, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Yth. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T., Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Yth. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas bimbingan, perhatian, dan masukan yang sangat berarti dalam menyelesaikan studi maupun penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M., Selaku Dosen Wali penulis, yang senantiasa memberikan nasihat, semangat, dan arahan yang baik serta penuh kesabaran selama masa perkuliahan
6. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.M., Selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M., Selaku Dosen Pembimbing Kedua, atas waktu, kesabaran, ilmu, serta arahan yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
7. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah berbagi ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis dalam berbagai kepentingan proses administrasi dan pelayanan akademik selama ini.
9. Ayah tercinta, Alm. Muhammad Ali. Terimakasih yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, pelajaran hidup yang tak ternilai, serta segala

pengorbanan yang tak ternilai. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya dan menjadikan karya ini sebagai salah satu bentuk wujud, doa, dan usaha saya untuk Ayah.

10. Untuk mama tercinta, Martutik Andriani. Terimakasih yang senantiasa memberikan cinta, doa, dukungan, serta semangat tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan kasih sayang yang begitu besar hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi kebanggaan dan wujud penghargaan untuk mama tercinta. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.
11. Adik tersayang, Nur Laila Andriani. Terima kasih telah menjadi salah satu alasan terbesar bagi saya untuk terus bertahan dan melangkah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena telah menjadi semangat bagi saya untuk terus belajar menjadi pribadi yang lebih baik dan menjadi seorang kakak yang dapat diandalkan. Kehadiranmu mengajarkan saya arti tanggung jawab, ketulusan, dan kekuatan dalam menghadapi setiap keadaan baik susah maupun senang.
12. Untuk Shevilla Chourulbia. Terima kasih telah hadir dan memberikan warna di saat hidup terasa gelap, serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah ketika dunia seakan tidak berpihak. Terima kasih atas setiap dukungan, perhatian, dan kesabaran yang telah kamu berikan selama ini. Terima kasih karena telah mengajarkan untuk menjadi pribadi lebih kuat dan lebih sabar, hingga perlahan saya mampu menjadi pribadi yang lebih baik bagi keluarga, sahabat, dan juga untukmu. Seperti janji yang pernah saya ucapkan, semoga saya selalu dapat berusaha menghadirkan kebahagiaan dan memberikan kesenangan di setiap waktunya, karena melihat senyummu adalah salah satu kebahagiaan terbesar bagiku. Tanpa saya sadari, kamu telah mengubah seseorang yang dahulu sering dipenuhi rasa penyesalan, dan selalu menyalahkan diri sendiri atas nasib yang di alami untuk menjadi pribadi yang belajar untuk dipenuhi kesabaran dan harapan setiap perjalanan. Jika skripsi ini menjadi akhir dari satu perjuangan, semoga kebersamaan kita dapat menjadi awal dari banyak kebahagiaan lainnya. Sebab, di antara banyak hal baik yang Allah hadirkan dalam hidup salah satu yang paling saya syukuri ialah dipertemukan dan mengenalmu. Semoga saya dapat terus berusaha menjadi seseorang yang mampu menjaga, membahagiakan, dan menemanimu dalam setiap cerita, baik pada hari-hari yang penuh tawa maupun pada saat kehidupan menghadirkan berbagai ujian. Terima kasih telah menjadi rumah bagi segala lelah, dan terima kasih karena bersamamu saya belajar bahwa kesabaran, ketulusan, mampu mengubah banyak hal menjadi lebih indah.
13. Untuk keluarga besar UNIBRA (Universitas Ular Cobra) Grup Cabang McDonald's Sidoarjo. Terima kasih kepada Pak Idrus, Pak Muhaimin, Pak Zico, Mas Rizky, Zidane, serta seluruh teman dan alumni Unibra Grup Cabang

McDonald's Sidoarjo yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, canda tawa, serta lingkungan yang penuh dukungan selama saya bekerja. Di tengah kesibukan dan lelahnya menjalani pekerjaan dan perkuliahan, kehadiran kalian telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh cerita dan pelajaran berharga. Terima kasih karena telah menciptakan suasana yang nyaman, saling mendukung, dan memberikan motivasi untuk terus berkembang dan menyelesaikan perjuangan ini. Semoga tali persaudaraan yang telah terjalin tetap terjaga, dan semoga setiap langkah yang kita perjuangkan membawa kesuksesan serta kebahagiaan bagi kita semua.

14. Untuk Agung Hudaya dan Hendy Dwi Permana. Terima kasih atas segala kebaikan dan perhatian yang telah kalian berikan kepada saya selama ini. Terima kasih karena telah memberikan tempat untuk sekadar singgah, beristirahat, dan melepas lelah setelah menjalani perkuliahan maupun sebelum kembali melanjutkan pekerjaan. Kebaikan sederhana yang kalian berikan memiliki arti yang besar bagi saya di tengah perjuangan menyelesaikan pendidikan dan menjalani pekerjaan. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan persahabatan yang telah terjalin selama ini. Semoga segala kebaikan yang telah kalian berikan dibalas dengan keberkahan, kesehatan, dan kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan.
15. Teman teman “ Mukbang Otak-otak“, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta berbagai cerita yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian telah memberikan warna, keceriaan, dan banyak kenangan yang membuat perjalanan sebagai mahasiswa menjadi lebih menyenangkan dan berkesan. Terima kasih atas canda tawa, kerja sama, serta momen-momen kebersamaan yang telah tercipta hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga tali pertemanan yang telah terjalin dapat terus terjaga meskipun nantinya kita melangkah ke jalan dan tujuan masing-masing.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, manfaat nyata, serta menjadi referensi yang berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 8 Juli 2026

Mochammad Kharis Andreansyah Putra

DAFTAR ISI

MOTTO	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2.2 Digitalisasi	16
2.2.3 <i>Mobile Order & Pay</i>	19
2.2.4 Kinerja Karyawan	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian	28
3.3.1 Subjek Penelitian	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	30

3.5	Teknik Penentuan Informan	31
3.6	Pedoman Pertanyaan Wawancara.....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.8	Keabsahan Data.....	36
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Diskripsi Objek	37
4.1.1	Sejarah McDonald's.....	37
4.1.2	McDonald's Indonesia	37
4.1.3	Gambaran Umum McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.....	38
4.1.4	Struktur Organisasi	39
4.1.5	Alur Penggunaan Mobile Order & Pay	39
4.2	Analisis Data.....	42
4.2.1	Hasil Observasi Analisis Penerapan Mobile Order & Pay Bagi Beban Kerja Karyawan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.	42
4.2.2	Hasil Wawancara Analisis Penerapan Mobile Order & Pay Bagi Beban Kerja Karyawan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.	44
4.2.3	Dokumentasi	88
4.2.4	Matriks Temuan Penelitian.....	88
4.3	Pembahasan	92
4.3.1	Penerapan <i>Mobile Order & Pay</i> di McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.....	92
4.3.2	Dampak Penerapan Mobile Order & Pay Terhadap Beban Kerja Karyawan.....	93
4.3.3	Kendala Penerapan Mobile Order & Pay	94
4.3.4	Upaya Mengatasi Peningkatan Beban Kerja Akibat Mobile Order & Pay.....	94
4.4	Makna Temuan Penelitian.....	95
4.4.1	Mobile Order & Pay Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Restoran	95
4.4.2	Peningkatan Efektivitas Pelayanan Tidak Selalu Mengurangi Beban Kerja Karyawan	96
4.4.1	Komunikasi dan Kerja Sama Tim Menjadi Kunci Pengendalian Beban Kerja	97
4.4.2	Volume Pesanan Menjadi Faktor Utama Peningkatan Beban Kerja	97
4.4.3	Ketersediaan Sumber Daya Manusia Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Mobile Order & Pay.....	98
4.4.4	Stabilitas Sistem Digital Menjadi Faktor Penting Dalam Kelancaran Operasional	98
4.4.5	Matriks Makna Temuan Ilmiah	98

4.4.6 Hasil Makna Temuan	100
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Rekomendasi.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tren Pertumbuhan Penjualan Digital McDonald's Global & Indonesia....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	32
Tabel 3. 2 Pedoman Pertayaan Wawancara Crew Leader	33
Tabel 3. 3 Pedoman Pertayaan Wawancara Crew Fulltime.....	33
Tabel 3. 4 Pedoman Pertayaan Wawancara Crew PKWT	34
Tabel 3. 5 Pedoman Pertayaan Wawancara Manager Store	34
Tabel 3. 6 Pedoman Pertayaan Wawancara Konsumen	34
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Crew Leader 1	45
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Crew Leader 2	48
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Crew Leader 3	51
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Crew Leader 4	55
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Crew Leader 5	57
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Crew Fulltime 1	60
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Crew Fulltime 2	64
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Crew Fulltime 3	67
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Crew PKWT 1	69
Tabel 4. 10 Hasil Wawancara Crew PKWT 2.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Wawancara Crew PKWT 3	75
Tabel 4. 12 Hasil Wawancara Manager Store 1	77
Tabel 4. 13 Hasil Wawancara Manager Store 2	80
Tabel 4. 14 Hasil Wawancara Konsumen 1	82
Tabel 4. 15 Hasil Wawancara Konsumen 2	86
Tabel 4. 16 Matriks Reduksi Data Penelitian.....	89
Tabel 4. 17 Matriks Makna Temuan Penelitian	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1 Denah Lokasi Penelitian	28
Gambar 4. 1 Restaurant McDonald's Pertama di San Bernadino	37
Gambar 4. 2 Restaurant Pertama McDonald's di Sarinah Indonesia	38
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi	39
Gambar 4. 4 Aplikasi McDonald's	41
Gambar 4. 5 Alur Penggunaan Mobile Order & Pay	42
Gambar 4. 6 Dokumentasi Area Service.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Observasi Penelitian	112
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	112
Lampiran 2. 1 Foto area service.....	112
Lampiran 2. 2 Area Kitchen	113
Lampiran 2. 3 Foto Area Drive Thru	113
Lampiran 2. 4 Foto area Mccafe.....	114
Lampiran 2. 5 Foto Crew Leader.....	114
Lampiran 2. 6 Foto Crew Fulltime	115
Lampiran 2. 7 Foto Crew PKWT.....	116
Lampiran 2. 8 Foto <i>Manager Store</i>	117
Lampiran 2. 9 Foto Konsumen.....	117
 Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi	 118
Lampiran 4 Hasil Turnitin	120
Lampiran 5 LoA Publikasi Jurnal	122
Lampiran 6 Lembar Revisi.....	123