

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi dan internet mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, dengan adanya jaringan internet yang semakin meluas serta penggunaan peralatan berbasis teknologi yang mempermudah kehidupan manusia mengubah berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek kehidupan yang terpengaruh dengan kondisi tersebut adalah transportasi. Salah satu bisnis penyedia layanan mode transportasi berbasis online yaitu Gojek. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha pada mode transportasi berbasis online seperti Gojek.

Dalam mengukur kepuasan pengguna digunakan *Framework PIECES*, sebuah kerangka kerja yang dipilih guna menilai nilai dari variabel yang diterapkan serta kualitas pelayanan sistem informasi. Peneliti menentukan metode ini menjadi teknik analisis data dalam menilai apakah pelanggan puas dengan layanan sistem informasi atau tidak. Kerangka kerja ini mencakup enam variabel, yaitu Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, Efisiensi, serta Layanan (Ramadhani & Kusuma, 2018).

PIECES adalah praktik pembelajaran terbaik dan inisiatif pengembangan yang menyediakan pendekatan guna memahami serta meningkatkan perawatan bagi individu dengan kebutuhan fisik, kognitif, dan perilaku yang kompleks. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia, PIECES memfasilitasi peningkatan perawatan bersama secara berkelanjutan. (Lokapitasari Belluano et al., 2019).

PIECES memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode lain, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam metode TAM, hanya terdapat 2 poin yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi, yakni persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Sebaliknya, dengan menggunakan kerangka kerja PIECES, terdapat 6 poin persepsi, yang memungkinkan evaluasi dan analisis sistem dijalankan dengan lebih rinci dan komprehensif. (Aditya & Jaya, 2022).

Variable Economics, dalam *PIECES Framework*, adalah ukuran dari nilai yang perusahaan korbankan dalam menerapkan sistem informasi terhadap hasil yang diperoleh. Evaluasi sistem dari perspektif ekonomi mencakup dua aspek utama: a) Biaya, yang mengevaluasi pengeluaran yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk menerapkan sistem informasi, dan b) Keuntungan, yang mengevaluasi manfaat yang diperoleh oleh perusahaan dari penerapan sistem informasi, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya. (Pangri et al., 2021).

Dalam pengambilan data, *Google* menyediakan layanan digital melalui aplikasi *Play Store* yang dilengkapi dengan fitur rating dan ulasan pengguna. Rating tersebut menjadi alat persaingan antara penyedia aplikasi atau pengembang. Selain itu, rating dan ulasan yang terdapat di *Play Store* membantu pengguna dalam menemukan aplikasi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka di tengah

banyaknya pilihan yang tersedia. Dengan adanya rating dan ulasan, pengguna dapat dengan mudah menemukan aplikasi yang mendapat ulasan terbaik (Dwi Handayani & Rosyida, 2023).

Kelemahan kuesioner jawaban-jawaban yang diperoleh dari sering tidak sesuai dengan fakta dan tidak objektif apalagi jika pertanyaan yang diajukan kurang spesifik yang kemudian menyebabkan responden memberikan jawaban yang hanya diinginkan oleh pemberi kuesioner untuk menyenangkan pemberi jawaban (Mania, n.d.). Dibandingkan dengan kuesioner ulasan memiliki kelebihan seperti dapat mempengaruhi niat pembelian apakah meningkat dalam hal prevalensi ulasan positif dan penurunan dalam kasus komentar negatif (Cornelius, n.d.). ulasan juga dapat membantu suatu perusahaan agar dalam memberikan pelayanannya di masa depan menjadi lebih baik lagi untuk mengembangkan produknya agar bisa lebih baik (Rahma Yustihan & Pandu Adikara, 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas menjadi rujukan penulis dalam pembuatan skripsi ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan domain *Economics* pada metode pieces yang mana dalam prosesnya menggunakan kuesioner yang di nilai kurang efisien sehingga pada penelitian ini menggunakan ulasan dalam melakukan analisis kepuasan pengguna yang mana nantinya ulasan akan diolah menggunakan analisis sentiment dan pengukuran menggunakan domain *Economics* pada metode pieces, sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih baik di masa depan.

Gojek menyajikan beragam layanan yang memberikan kemudahan bagi pelanggan melalui sejumlah produk jasa yang ditawarkannya. Untuk meningkatkan basis pengguna dan memastikan kepuasan pelanggan, Gojek perlu memberi perhatian

khusus pada faktor-faktor seperti kualitas layanan dan harga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan. Ini menjadi penting mengingat persaingan yang ketat dengan pesaing sejenis, seperti Grab, yang juga menyediakan layanan melalui platform aplikasi *online*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas dapat identifikasi permasalahan mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan Domain *Economics* dengan menggunakan *framework PIECES* dimana biasanya dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner dalam mencari data diubah menjadi ulasan karena kuesioner dinilai kurang efisien sehingga penelitian menggunakan ulasan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya akan diolah menggunakan analisis sentimen menggunakan domain *Economics*.

1.3 Ruanglingkup

Berikut merupakan ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan *PIECES Framework* menggunakan Domain *Economics*.
2. Data yang digunakan berasal dari ulasan aplikasi gojek pada *Google play*.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengimplementasikan analisis *sentiment* dalam domain *economics*?
2. Berapa nilai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi gojek sesuai dengan *domain economics*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi analisis *sentiment* dalam domain *economics*.
2. Mengetahui nilai-nilai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi gojek sesuai dengan domain *economics*.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi gojek.
2. Hasil penelitian dapat berguna sebagai bahan evaluasi dari pihak aplikasi.