

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Kualitas layanan adalah kunci sukses dalam memotivasi niat dalam membeli pada pengguna (Kotler & Armstrong, 2010). Loyalitas pengguna akan meningkat jika para karyawan mampu memberikan yang terbaik pada pengguna, mengerti apa yang dibutuhkan pengguna, menciptakan hubungan personal dengan pengguna, dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik (Kotler dan Keller, 2016). Secara umum, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna (Kamaludin, 2021). Memuaskan pengguna adalah salah satu tujuan akhir yang dicari oleh penyedia layanan, karena manfaat jangka panjang dari konsumen atau pengguna yang puas seperti komentar dari mulut ke mulut yang positif, loyalitas konsumen, dan profitabilitas yang berkelanjutan (El-Adly, 2018). Jika pengguna sudah menyukai suatu produk atau jasa, maka pengguna tersebut akan loyal, yang berarti akan kembali membeli atau menggunakan produk dan jasa tersebut (Kotler dan Keller, 2016). Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan

tuntutan para pemakai pada pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pengguna. Telah dijelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen (Sari, 2019).

Manfaat penilaian kualitas pelayanan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan, sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasakan kepuasannya. Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pelayanan(service) khususnya tentang kualitas, pelayanan, fasilitas, dan kepuasan. Bagi objek hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan supaya lebih memuaskan konsumen serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang demi kepuasan pelanggan (Jadid Jakki, 2019).

PIECES merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah sistem informasi dalam kualitas pelayanan. Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan dengan layanan sistem informasi ataukah tidak. PIECES framework adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada bagian scope definition analisis dan perancangan sistem. Terdapat enam

buah variable yaitu Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, serta Service. Teknologi informasi tentunya juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya yang awalnya dilakukan secara manual kini mampu dilakukan secara digital sehingga lebih efektif dan efisien. Pelayanan Jasa teknologi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang baik sangatlah penting dalam memberi kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang setelah mampu membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Ramadhani & Kusuma, 2018)

Jika dibandingkan dengan metode lain PIECES memiliki keunggulan, misalkan dengan metode Technology Acceptance Model (TAM). Metode TAM hanya menggunakan 2 poin dalam penerimaan seseorang atas sistem teknologi yaitu poin persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Sedangkan framework PIECES memiliki 6 poin persepsi dalam melakukan evaluasi dan analisis sistem dapat dilakukan secara detail dan komprehensif. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang setelah mampu membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan penjelasan bahwa kepuasan pelanggan yang akan ditinjau berdasarkan dari sisi yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan lalu akan dibandingkan dengan pelanggan harapkan dari pelayanan. Sedangkan untuk ketidakpuasan pelanggan ditimbulkan dari hasil yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa adalah sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan

harapan pelanggan. Perusahaan harus memiliki sebuah teknologi berupa aplikasi yang mampu menjaga pelayanan sesuai harapan pelanggan sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan yang memuaskan.(Aditya & Jaya, 2022)

Dalam penelitian ini menggunakan domain service karena analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dan permasalahan atau gangguan pada layanan dan untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan, pegawai dan manajemen (Fikri, 2019). Pemberian kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan sangat berpengaruh dalam memberikan suatu layanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Menurut Elvin Leander Hadisaputro, Kepuasan pelanggan keseluruhan merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan mengambil data ulasan pada suatu aplikasi, seberapa puas mereka dengan produk, jasa ataupun layana. Menurut penelitian sebelumnya, salah satu hal yang mempengaruhi terhadap performa sebuah sistem adalah kepuasan. Kepuasan dalam pelayanan bisa mendorong para pelanggan atau pengguna untuk memberikan sikap positif terhadap pekerjaannya, dan agar perusahaan dapat mencapai target dan tujuan (Supriyatna, 2015).

Pengambilan data menggunakan ulasan lewat PlayStore untuk mengukur penilaian layanan. Ulasan memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan kuesioner, karena ulasan pelanggan online semakin banyak tersedia di berbagai

produk dan layanan dan menganalisis sentimen ulasan pelanggan telah menjadi sangat bermanfaat dalam bisnis, di mana bisnis dapat melacak ulasan positif dan negatif yang membantu untuk mengukur kinerja mereka secara keseluruhan dan dapat memainkan peran kunci dalam mengukur penjualan dan meningkatkan strategi pemasaran bisnis (Febri Rahanto, 2021). Keterlibatan yang lebih banyak dengan memberikan ulasan sering melibatkan pengguna secara aktif dalam proses penilaian dengan memberikan masukan langsung dan berbagai saran atau rekomendasi kepada pembaca atau peneliti ulasan yang akan memberikan perspektif pembaca ulasan yang lebih kaya dan bermanfaat untuk penelitian. Melalui ulasan penyampaian pengguna diruang virtual dapat tersampaikan dengan leluasa terhadap suatu layanan yang digunakan dan ulasan yang diberikan oleh seseorang di internet memiliki dampak yang besar terhadap pengguna lain. Kebanyakan orang akan membaca ulasan suatu produk sebelum dia melakukan pembayaran. (Rahma Yustihan & Pandu Adikara, 2021)

Sedangkan pada penggunaan kuesioner penelitian juga memiliki beberapa kekurangan, antara lain kuesioner dalam penelitian bisa menghasilkan informasi yang tidak valid karena beberapa faktor, salah satunya responden tidak menjawab dengan jujur dan sesuai pandangannya sendiri karena itu penggunaan kuesioner dalam penelitian seringkali tidak mendapatkan respons yang baik dari responden sebab responden sering tidak memiliki motivasi kuat untuk menjawabnya dengan baik. Berisiko menimbulkan salah paham karena responden yang kurang memahami setiap pertanyaan sehingga responden akan memberi jawaban yang asal-asalan atau tidak sesuai harapan peneliti. Kualifikasi responden terbatas,

penggunaan kuesioner penelitian biasanya terbatas hanya pada kelompok responden tertentu, seperti orang dari kelompok usia dan pendidikan tertentu sebab kuesioner penelitian adalah metode pengumpulan data yang sulit bagi responden lansia, tidak bisa baca tulis atau orang yang sedang sakit. Kualitas data kurang, data yang terkumpul dari hasil kuesioner penelitian biasanya tidak sebaik data hasil wawancara atau pengamatan langsung karena responden bisa memberi jawaban yang tidak jujur, asal-asalan atau saling mencontek dengan responden lainnya sehingga kualitas datanya kurang. Jadi tidak bisa menggunakan kuesioner penelitian untuk penyelidikan karena tidak ada kemungkinan untuk menindaklanjuti jawaban responden (Arikunto, 2010: 195).

Saat ini teknologi memberi peluang kepada masyarakat untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, khususnya di bidang jasa. Salah satu sektor jasa yang sedang berkembang dan banyak dibutuhkan saat ini adalah sektor jasa transportasi online. Perkembangan persaingan jasa transportasi online mendorong perusahaan untuk lebih inovatif dan kreatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan strategi yang tepat dalam mencapai target dan tujuan. Salah satu faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada produktivitas kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam transportasi online, pengemudi merupakan SDM atau pekerja utama karena merekalah yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi dan pengguna. Perusahaan membutuhkan karyawan yang bekerja dengan kemampuan lebih baik dan mempunyai kualitas kinerja yang tinggi. Menurut penelitian yang dilakukan sebelumnya, salah satu hal yang mempengaruhi terhadap performa sebuah sistem adalah kepuasan(service). Grab

adalah salah satu penyedia layanan jasa transportasi online yang dapat diunduh pada smartphone yang mendukung sistem operasi iOS, dan Android. Perusahaan Grab adalah perusahaan teknologi yang berbasis di Singapura dan didirikan pada tahun 2012. Awalnya dikenal sebagai GrabTaxi, perusahaan tersebut mulai sebagai aplikasi pemesanan taksi online. Namun, seiring waktu, Grab berkembang menjadi platform layanan transportasi daring yang menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk taksi, mobil pribadi, dan sepeda motor. Selain itu, Grab juga menawarkan layanan pengiriman makanan (GrabFood) dan pengiriman barang (GrabExpress). Grab sedang mengembangkan layanannya di kota-kota Indonesia salah satunya di kota Yogyakarta, sehingga menciptakan persaingan antar perusahaan jasa transportasi online. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan driver atau pengemudi dalam penggunaan aplikasi GRAB. Untuk mengukur tingkat kepuasan, maka peneliti menggunakan Metode Pieces framework. Metode Pieces dapat menganalisa sistem secara spesifik ditinjau dari 6 variabel, dari 6 variabel tersebut peneliti hanya menggunakan domain service. Setelah dianalisa dengan Pieces maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dan memberikan solusi dari permasalahan sehingga perusahaan dapat memanfaatkannya dalam perbaikan dan pengembangan kualitas layanan (Ruth dkk, 2021).

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah penerapan domain service pada framework PIECES yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna

dengan analisis sentiment dan pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan ulasan pengguna pada playstore. Penelitian ini menggunakan data ulasan dari pada kuesioner karena ulasan pelanggan online semakin banyak tersedia di berbagai produk dan layanan yang dapat digunakan untuk menganalisis sentimen ulasan pelanggan, hal ini menjadi sangat bermanfaat dalam bisnis, di mana bisnis dapat melacak ulasan positif dan negatif yang membantu untuk mengukur kinerja mereka secara keseluruhan dan dapat memainkan peran kunci dalam mengukur penjualan dan meningkatkan strategi pemasaran bisnis.

1.3 Ruanglingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengambil data dari ulasan di playstore
2. Menganalisa layanan hanya menggunakan domain service
3. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi grab.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas dengan dengan judul *pengukuran kepuasan pengguna menggunakan analisis sentimen berdasarkan domain service pada framework pieces* akan timbul beberapa pertanyaan, maka penelitian ini difokuskan pada:

- (a) Bagaimana penerapan analisis sentimen pada domain service?
- (b) Berapa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi grab?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada konteks penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- (a) Mengukur domain service pada framework pieces.
- (b) Membahas penerapan analisis sentimen pada domain service.
- (c) Mendeskripsikan hasil analisis pada kepuasan pengguna aplikasi grab.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat konsumen dan pihak perusahaan dan dapat dijadikan sebagai kajian ilmu pengetahuan pada peneliti selanjutnya.

Penelitian ini memiliki dua aspek manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan bahan kajian untuk peneliti selanjutnya mengenai analisis dengan framework PIECES menggunakan cara pengambilan data ulasan berdasar domain service.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan pada perusahaan grab.