

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini berkembang dengan pesat. Seiring berjalannya waktu, di era globalisasi perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting karena mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan. Di saat ini, dunia mengenal teknologi yang dinamakan media internet, dimana setiap orang melalui media ini dapat memperoleh dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan kapan dan dimana saja.

Jaman sekarang ini perkembangan bisnis di dalam industri apapun bersaing dengan sangat ketat, karena masing–masing pengusaha di Indonesia semakin cermat dan kreatif di dalam membangun strategi bersaingnya, tujuannya adalah para pengusaha berlomba untuk memberikan yang terbaik dan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Karena pelanggan pun semakin selektif dalam memilih suatu produk atau jasa yang dibutuhkannya. Dengan usaha mendapatkan perhatian dari pelanggan yang merasa puas, akan ada kemungkinan dari seorang pelanggan tersebut datang kembali untuk melakukan pembelian ulang dalam bidang jasa maupun produk.

Transportasi umum yang dapat dipesan secara online saat ini sedang digemari oleh masyarakat karena mampu menunjang kebutuhan manusia dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Transportasi umum telah

memberikan keuntungan bagi pengendara karena penghasilan yang cukup memberikan keuntungan yang besar. Selain praktis, masyarakat juga membutuhkan kendaraan yang cepat dan dapat terhindar dari kemacetan.

Grab (Grab.com) merupakan salah satu transportasi umum yang bisa dipesan secara online melalui aplikasi. Grab mulanya memberikan layanan transportasi online berada di Asia Tenggara. Grab hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 dan memberikan layanan transportasi secara online. Produk layanan yang dimiliki adalah ojek online (GrabBike), mobil (GrabCar), taksi (GrabTaxi), kurir (GrabExpress), dan pesan antar makanan (GrabFood).

Analisis PIECES yaitu metode analisis yang terdiri dari 6 indikator penilaian yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service*. Analisis ini merupakan cara untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada suatu sistem yang berjalan. Dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Analisis ini dilakukan untuk melihat kelemahan pada sistem yang telah dijalankan dan menganalisis kebutuhan sistem yang akan dikembangkan dengan pendekatan 6 indikator PIECES.

Berdasarkan uraian tersebut penulis mempunyai tujuan untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Grab. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Aplikasi Grab di Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Pieces ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, berikut rumusan masalah yang dapat diambil :

- a. Bagaimana kualitas layanan jasa transportasi Grab di Yogyakarta dari sisi pelanggan menggunakan metode PIECES?
- b. Variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dari pelayanan jasa transportasi Grab untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, adapun ruang lingkup pada proposal skripsi ini adalah :

- a. Aplikasi yang akan dianalisis adalah Grab.
- b. Survey hanya dilakukan di kalangan masyarakat Yogyakarta.
- c. Aplikasi yang akan diuji hanya Grab.
- d. Indikator yang digunakan dalam penelitian usabilitas dengan menggunakan *PIECES* terdiri 6 indikator penilaian yaitu *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, diperoleh tujuan penelitian untuk:

- a. Mengidentifikasi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan pada jasa transportasi Grab di Yogyakarta berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.
- b. Menganalisis variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dari jasa

transportasi Grab.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah menganalisis usability dalam bertransaksi di aplikasi Grab dengan metode pieces sehingga dapat diketahui variable apa saja yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Grab.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup batasan masalah , tujuan dari penelitian, manfaat yang akan didapat dari hasil penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini penulis memaparkan dasar teori penelitian yang relevan untuk melandasi Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi langkah-langkah cara dan bahan yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Dalam bab ini penulis menjelaskan analisis dan rancangan sistem. Dalam perancangan sistem penulis memaparkan permodelan yang digunakan dalam Tugas Akhir ini.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM

Berisi uraian analisis terhadap aplikasi dan implementasi perancangan dalam hal kerja aplikasi. Bab ini berisi penjelasan dari desain antar muka dan menjelaskan kinerja aplikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisis mengenai hasil dari pembuatan aplikasi serta saran- saran yang yang berkaitan dengan aplikasi atau pengembangan aplikasi di masa yang akan datang jika diperlukan guna mendapatkan hasil yang lebih baik.

