

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber pustaka yang berhubungan dengan kasus atau metode yang akan diteliti. Diantaranya yaitu:

Penelitian Wulandari, dkk (2020), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuk Linggau Menggunakan Metode Pieces. yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Grab di kota Lubuk Linggau dengan menggunakan metode PIECES.

Penelitian Anwardi, dkk (2020), Analisis PIECES dan Pengaruh Perancangan Website Fikri Karya Gemilang Terhadap Sistem Promosi Menggunakan Model Waterfall. Analisa yang di gunakan untuk prososi pada CV Fikri Karya Gemilang kepada konsumennya.

Penelitian dari Oktaviani, dkk (2021), Penerapan Metode PIECES pada Analisis Sistem Informasi Manajemen Apotek. analisa ini terkait sistem manajemen apotek yang sedang berjalan masih dituliskan dalam buku sehingga mengakibatkan pekerjaan memakan banyak waktu. Permasalahan lainnya muncul berkaitan dengan laporan stok obat yang masih menggunakan kartu stok untuk mengawasi persediaan obat dan ketidak sesuaian data dengan jumlah obat yang tersedia.

Penelitian dari Prayogi, dkk (2021), Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. Analisa aplikasi M-BCA perlu dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui seberapa puas

pengguna terhadap aplikasi M-BCA. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengevaluasinya adalah dengan menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*).

Penelitian dari Evitria, dkk (2022), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Pelayanan GoFood Menggunakan Metode Pieces Framework yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoFood.

Penelitian dari Mukti (2023) Analisis Aplikasi Grab di Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Pieces yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan variable yang perlu ditingkatkan terhadap aplikasi Grab.

Tabel 2.1 Perbandingan Daftar Pustaka

| Penulis | Objek | Metode | Panduan | Perbedaan |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wulandari , dkk (2020) | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuk Linggau Menggunakan Metode Pieces | Analisis | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah aplikasi Grab di Kota Lubuk Linggau menggunakan Metode Pieces. |
| Anwardi, dkk (2020) | Analisis PIECES dan Pengaruh Perancangan Website Fikri Karya Gemilang Terhadap Sistem Promosi Menggunakan Model Waterfall | Analisis | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah Website Fikri Gemilang menggunakan Model Waterfall. |

Lanjutan Tabel 2.1

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oktaviani, (2020) | Penerapan Metode PIECES pada Analisis Sistem Informasi Manajemen Apotek | Analisa | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah Sistem Informasi Manajemen Apotek. |
| Prayogi, dkk (2021) | Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA | Analisis | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA |
| Evitria, dkk (2022) | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Pelayanan GoFood Menggunakan Metode Pieces Framework | Analisis | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah Apikasi Gojek dalam Fitur GoFood. |
| Mukti, (2023) | Analisis Aplikasi Grab di Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Pieces | Analisis | Artikel | Pada analisis ini yang di jadikan objek penelitian adalah Apikasi Grab. |

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Metode PIECES

Menurut Al Fatta (2007), metode PIECES merupakan metode yang menggunakan enam variabel yaitu *Performance*, *Information/Data*, *Economic*, *Control/Security*, *Efficiency*, dan *Service*.

1. *Performance* (Analisis Kinerja)

Masalah kinerja terjadi ketika tugas-tugas bisnis yang dijalankan tidak mencapai sasaran. Kinerja diukur dengan jumlah produksi dan waktu tanggap. Jumlah produksi adalah jumlah pekerjaan yang bisa diselesaikan selama jangka waktu tertentu. Pada bagian pemasaran, kinerja diukur berdasarkan volume pekerjaan. Pangsa pasar yang diraih, atau citra perusahaan. Waktu tanggap adalah keterlambatan rata-rata antara suatu transaksi dengan tanggapan yang diberikan kepada transaksi tersebut.

2. *Information* (Analisis Informasi)

Informasi merupakan komoditas krusial bagi pengguna akhir. Evaluasi terhadap kemampuan sistem informasi dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat perlu dilakukan untuk menyikapi peluang dan menangani masalah yang muncul. Dalam hal ini meningkatkan kualitas informasi tidak dengan menambah jumlah informasi, karena terlalu banyak informasi malah akan menimbulkan masalah baru. Situasi yang membutuhkan peningkatan informasi meliputi:

- a. Kurangnya informasi mengenai keputusan atau situasi yang sekarang.
- b. Kurangnya informasi yang relevan mengenai keputusan atau situasi sekarang.
- c. Kurangnya informasi yang tepat waktu.
- d. Terlalu banyak informasi.
- e. Informasi tidak akurat.

Informasi juga dapat merupakan fokus dari suatu batasan atau kebijakan. Sementara analisis informasi memeriksa output sistem, analisis yang tersimpan dalam sebuah sistem. Permasalahan yang meliputi:

- a. Data yang berlebihan. Data yang sama ditangkap dan/atau disimpan di banyak tempat.
- b. Kekakuan data. Data di tangkap dan disimpan, tetapi diorganisasikan sedemikian rupa sehingga laporan dan pengujian judul dan pengujian tidak dapat atau sulit dilakukan.

3. *Economic (Analisis Ekonomi)*

Alasan ekonomi barangkali merupakan motivasi paling umum bagi suatu proyek. Pijakan bagi kebanyakan manajer adalah biaya atau rupiah. Persoalan ekonomis dan peluang berkaitan dengan masalah biaya. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dapat disimak sebagai berikut:

a. Biaya

- 1) Biaya tidak diketahui.
- 2) Biaya tidak dapat dilacak ke sumber.
- 3) Biaya terlalu tinggi.

b. Keuntungan

- 1) Pasar-pasar baru dapat dieksplorasi.
- 2) Pemasaran saat ini dapat diperbaiki.
- 3) Pesanan-pesanan dapat ditingkatkan.

4. Security (Analisis Keamanan)

Tugas-tugas bisnis perlu dimonitor dan diperbaiki jika ditemukan kinerja yang di bawah standar. Kontrol dipasang untuk meningkatkan kinerja sistem, mencegah, atau mendeteksi kesalahan sistem, menjamin keamanan data, dan persyaratan. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

a. Keamanan atau kontrol yang lemah

- 1) Input data tidak diedit dengan cukup.
- 2) Kejahatan (misalnya, penggelapan atau pencurian) terhadap data.
- 3) Pelanggaran etika pada data atau informasi. Misalnya, data atau informasi diakses orang yang tidak berwenang.
- 4) Data tersimpan secara berlebihan, tidak konsisten pada dokumen atau database yang berbeda.
- 5) Pelanggaran peraturan atau panduan privasi data.
- 6) Terjadi error saat pemrosesan (oleh manusia, mesin, atau perangkat lunak).
- 7) Terjadi error saat membuat keputusan.

b. Kontrol atau keamanan berlebihan.

- 1) Prosedur birokratis memperlamban sistem.

- 2) Pengendalian yang berlebihan mengganggu para pelanggan atau karyawan.
- 3) Pengendalian berlebihan menyebabkan penundaan pemrosesan.

5. *Efficiency* (Analisis Efisiensi)

Efisiensi menyangkut bagaimana menghasilkan output sebanyak-banyaknya dengan input yang sekecil mungkin. Berikut adalah suatu indikasi bahwa suatu sistem dapat dikatakan tidak efisien:

- a. Banyak waktu yang terbuang pada aktivitas sumber daya manusia, mesin, dan komputer.
- b. Data dimasukkan atau disalin secara berlebihan.
- c. Data diproses secara berlebihan.
- d. Informasi dihasilkan secara berlebihan.
- e. Usaha yang dibutuhkan untuk tugas-tugas terlalu berlebihan.
- f. Material yang dibutuhkan untuk tugas-tugas terlalu berlebihan.

6. *Services* (Analisis Layanan)

Berikut adalah kriteria penilaian dimana kualitas suatu sistem bisa dikatakan buruk:

- a. Sistem menghasilkan produk yang tidak akurat.
- b. Sistem menghasilkan produk yang tidak konsisten.
- c. Sistem menghasilkan produk yang tidak dipercaya.
- d. Sistem tidak mudah dipelajari.
- e. Sistem tidak mudah digunakan.
- f. Sistem tidak fleksibel.

2.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data

2.2.3 Teori Survei

Menurut Singarimbun (2008), penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

2.2.4 Teori Uji Validitas

Menurut Azwar (2012), validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila 30 menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variabel yang diukur sesuai dengan tujuan pengukuran yang ditentukan.

2.2.5 Teori Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2012), reliabilitas adalah terjemahan dari kata *reliability* yang merupakan suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat konsistensi, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan, keajegan, dan sebagainya, namun dalam konsep intinya reliabilitas adalah sejauhmana hasil atau suatu proses pengukuran dapat dipercaya

2.2.6 Teori Skala Likert

Menurut Djaali (2008) Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan.

2.2.7 Teori tentang Grab

Awal perkembangan transportasi online di Yogyakarta sendiri dimulai pada tahun 2015 yang secara resmi masuk ke Yogyakarta. Alamat Kantor Grab Jogja berlokasi di Ruko Casa Grande, Jl. Padjajaran, Jenengan, Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi kantor Grab Jogja yang strategis membuat mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai penjuru Kota Jogja. Kemunculan berbagai transportasi online ini disambut antusias oleh masyarakat Yogyakarta sehingga perkembangannya sangat cepat. Adanya transportasi berbasis aplikasi ini juga turut serta berperan dalam merubah bentuk perilaku perjalanan masyarakat di Yogyakarta yang tentu saja semakin meningkat seiring dengan kemudahan transportasi yang ditawarkan.

2.2.8 Teori Sampel

Menurut Amirullah (2015) Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dapat merepresentasikan populasi itu sendiri yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian.

2.2.9 Teori Kriteria Responden

Menurut Arikunto (2007) responden adalah subjek penelitian atau orang yang diminta untuk memberikan jawaban mengenai persepsi dan fakta terhadap topik tertentu serta kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian

agar sumber informasi pada penelitian atau eksperimen tersebut dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan.

2.2.10 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

Menurut Aria dan Atik (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan Kualitas Pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, Kualitas Pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila Kualitas Pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan.

