

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk dalam hal transportasi telah disebabkan oleh penggunaan aplikasi berbasis teknologi. Aplikasi tersebut digunakan sebagai sarana pemesanan transportasi, menghadirkan kemudahan bagi konsumen. Bisnis transportasi *online* ini merupakan salah satu bisnis yang menguntungkan. Sehingga, tak heran bila muncul beberapa aplikasi transportasi *online* baru akhir-akhir ini. Contohnya Nusantara Ojek (Nujek).

Nusantara Ojek atau Nujek adalah aplikasi transportasi *online* yang menawarkan beberapa keuntungan bagi pengguna maupun mitra driver. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan beberapa fitur layanan yang lengkap. Meski masih dalam tahap awal pengembangan, namun Nujek telah menunjukkan perkembangan yang positif. Aplikasi ojek *online* ini dibuat oleh santri Nahdlatul Ulama atau NU yang mulai diluncurkan pada tahun 2018. Saat ini, Nujek telah tersedia lebih dari 20 kota yang tersebar di Pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, dan Sulawesi. Salah satu cabang Nujek di Kabupaten Cianjur juga telah mampu meramaikan pasar jasa transportasi *online*. Nujek menawarkan berbagai layanan termasuk transportasi *online*, pengiriman barang, pesan antar makanan dan minuman, belanja kebutuhan sehari-hari dan penyedia layanan profesional secara *on-demand* dalam satu platform aplikasi *mobile* [1]

Aplikasi ini dibuat dengan tujuan mempermudah akses masyarakat, walaupun terdapat beberapa pengguna memberikan penilaian yang kurang optimal. Berdasarkan hasil ulasan, rata-rata rating yang diterima adalah 3,9 dari 5.991 pengguna setelah update terakhir aplikasi Nusantara Ojek (Nujek) di Playstore pada 7 Juni 2023. Meskipun rating aplikasi Nusantara Ojek (Nujek) termasuk tinggi dan memenuhi standar, tetapi ada beberapa pengguna yang merasa implementasi aplikasi Nujek belum sepenuhnya memuaskan [2], dan hal ini terlihat pada ulasan dan kritik yang diberikan oleh pengguna di Playstore.

Penilaian dari pengguna merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan sistem atau aplikasi. Untuk memahami kepuasan pengguna dan menganalisis permasalahan yang ada pada aplikasi Nusantara ojek (Nujek), evaluasi perlu dilakukan. Evaluasi ini bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja sistem agar setiap informasi atau fitur yang disajikan dapat lebih baik [3]. Evaluasi pada aplikasi yang sudah diluncurkan sangat penting untuk mengukur kinerja aplikasi, memastikan bahwa kinerja aplikasi konsisten dan sesuai dengan sasaran dalam menyediakan informasi, kemudahan, dan fitur pada sistem. Selain itu, evaluasi juga dapat menganalisis kelebihan dan kekurangan aplikasi serta kualitas yang diberikan terkait dengan biaya yang dibutuhkan.

Dengan kehadiran aplikasi transportasi online Nujek, diperlukan identifikasi masalah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk evaluasi adalah metode PIECES. Dengan melakukan pendekatan menggunakan metode analisis PIECES. Melalui pendekatan

ini, diharapkan dapat memberikan penilaian menyeluruh tentang sistem yang diterapkan dan analisis ini akan menjadi acuan untuk pengembangan sistem yang lebih baik. Metode PIECES ini memiliki enam variabel yaitu kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan aplikasi (*control and security*), efisiensi (*efficiency*) dan pelayanan pelanggan (*service*). Dengan menggunakan keenam kategori tersebut, penulis dapat mengenali masalah-masalah yang timbul dalam aplikasi. Hal ini memungkinkan penemuan solusi yang sesuai sebagai acuan dalam mengembangkan aplikasi di masa mendatang [4].

Hasil penelitian sebelumnya sudah menunjukkan efektivitas penilaian kepuasan pengguna dengan memakai kerangka kerja PIECES. Beberapa penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai permasalahan terkait dengan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan berbagai macam aplikasi, seperti aplikasi Maxim [5], aplikasi m-bca [4], aplikasi Grab [6], aplikasi layanan *Gofood* [7], layanan aplikasi Myindihome [8], pengguna *Google Classroom*[9], serta tentang sistem informasi akademik[3].

Dari beberapa penelitian sebelumnya telah memberikan pemahaman yang cukup baik tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi terkait, penelitian tersebut juga memberikan kontribusi penting untuk penelitian selanjutnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna, dari beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES Framework* sudah banyak digunakan dan hasilnya menunjukkan sangat baik. Dari penelitian terdahulu ini

membuka peluang untuk penelitian selanjutnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Nujek di wilayah Cianjur dengan menggunakan *PIECES Framework*.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada transportasi online Nujek. Hal ini didasari oleh fakta bahwa Nujek menjadi contoh nyata dari pertumbuhan transportasi online Indonesia, terutama di kawasan Cianjur, yang terus mengalami peningkatan. Seiring dengan meningkatnya jumlah layanan transportasi *online*, persaingan di pasar semakin ketat. Karena itulah, para pelaku usaha dalam industri transportasi *online* perlu menyusun strategi yang efektif untuk memperkenalkan layanan mereka, agar dapat bersaing dan menarik minat para pengguna, terutama di antara pengguna aplikasi Nujek. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Nujek di Cianjur dengan menerapkan kerangka kerja *PIECES* untuk mengukur dengan tepat respon pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan referensi bagi pengembangan layanan serupa di masa depan.

1.2 Identifikasi Masalah

Ditinjau dari latar belakang, maka dapat disimpulkan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya kepuasan pengguna aplikasi Nusantara Ojek (Nujek) dari ulasan pada *Playstore*.
2. Belum pernah dilakukan evaluasi dari persepsi pengguna aplikasi Nusantara Ojek (Nujek) yang ada di Cianjur

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, diperoleh rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna Aplikasi Nusantara Ojek (Nujek) menggunakan *PIECES framework* yang ada di Cianjur?
2. Variabel apa saja yang perlu ditingkatkan pada Aplikasi Nujek untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar lebih terarah serta fokus pada latar belakang masalah yang disebutkan, maka penulis membuat batasan masalah untuk penelitian ini, yaitu:

1. Responden merupakan pelanggan atau orang yang pernah menggunakan Aplikasi Nujek di Cianjur.
2. Responden dipilih secara acak tanpa membedakan jenis kelamin, pekerjaan maupun usia.
3. Penelitian ini menggunakan enam variabel dari *PIECES Framework* yang meliputi *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service*.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES framework* pada Aplikasi Nujek di Cianjur
2. Menganalisis variabel apa saja yang perlu ditingkatkan pada Aplikasi Nujek

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Program Studi Sistem Informasi
Sebagai tambahan referensi, khususnya mengenai evaluasi pada aplikasi dari aspek pengguna..
2. Bagi Perusahaan
Hasil analisis dan penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan Aplikasi Nujek selanjutnya.
3. Bagi Peneliti
Melalui penelitian ini peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh pada bidang sistem informasi.
4. Bagi Peneliti Lain
Memperoleh bahan referensi yang dapat digunakan dalam menyusun penelitian serupa.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian skripsi ini disusun menggunakan sistematika dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang pendahuluan yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori mengenai hal yang berhubungan dengan konsep teori dasar materi yang terkait serta penelitian-penelitian sejenis yang berhubungan dengan objek penelitian yang diambil.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai profil perusahaan, metode penelitian, jenis penelitian, tahapan penelitian, lokasi dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang pengumpulan data yang dilakukan dan cara pengolahan data serta pembahasan teoritis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dari hasil penelitian dan pembahasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian terkait.