

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terkait**

Dalam penyusunan proposal ini, penulis banyak terinspirasi dan mengambil referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan proposal ini antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Ngakan Made Bayu Aditya (2022) dengan judul “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome” Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja PIECES Framework menghasilkan skor rata-rata 4,26 dengan skala likert [3].

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh nanda Kianati Amelia Putri (2021) dengan judul “Penerapan PIECES sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik terpadu (SIKADU) pada Univeristas Negeri Surabaya” penelitian dikarenakan SIKADU paling banyak diakses oleh mahasiswa maupun dosen untuk menunjang kegiatan akademik, jika ditinjau dari segi *Performance* penulis merasa SIKADU sering *error* jika digunakan secara bersamaan [4].

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Nurhalisa Sakir, (2022) dengan judul “ Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan”. Penelitian ini digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna untuk setiap domain [5].

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rini Fitriani(2022) dengan judul”Penerapan Metode PIECES Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram Sebagai Media Knowledge Sharing” penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi telegram mendapatkan nilai rata-rata 3,52 yang menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dalam menggunakan aplikasi telegram sebagai aplikasi knowledge sharing [6].

Penelitian yang dilakukan oleh Randi Prayogi(2021) dengan judul” Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Dan Evaluasi Aplikasi M-BCA” penelitian ini mengidentifikasi masalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi M-BCA [7].

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan adalah hal yang psikologis yang berlandaskan dari harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan tergantung pada perbedaan antara pengalaman actual mereka dan harapan yang mereka inginkan secara teori, apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, pelanggan pasti akan puas atau relative puas, namun sebaliknya apabila ekspektasi tersebut tidak dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas.[8] Apabila sebuah complain dari pelanggan dapat ditangani dengan baik, perusahaan juga akan mencapai kepuasan pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam dunia bisnis saat ini karena kemampuan penyedia layanan untuk dapat menciptakan sebuah tingkat kepuasan yang tinggi dianggap

sangat penting untuk diferensiasi sebuah produk dari produk yang lain dan dapat mengembangkan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan [8] akan memengaruhi niat untuk melakukan pembelian produk atau jasa itu kembali di masa depan dan pelanggan tersebut akan berbagi pengalaman positif mereka dengan konsumen lain.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah hasil yang dirasakan dari pelanggan yang membeli atau menggunakan sebuah produk barang atau jasa secara terus menerus dimana produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat membuat para pelanggan untuk terus menggunakan sebuah produk atau jasa tersebut. Penelitian menemukan bahwa kepuasan dari pelanggan dapat membantu sebuah merek untuk membangun hubungan yang panjang dan menguntungkan bagi pelanggan mereka. Menurut Anderson dkk, dalam Hanif dkk [10] membangun jalinan komunikasi dan pelanggan yang puas dan setia membutuhkan biaya yang mahal, tetapi akan terbukti menguntungkan dalam waktu jangka panjang bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan dan menetapkan harga wajar yang sesuai untuk memuaskan para pelanggan yang pada akhirnya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Menurut Prinsa dalam Sabila [11] terdapat lima elemen yang menyangkut terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

### 1. Harapan (*Expectation*)

Harapan yang dimaksud adalah harapan dari konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian sudah dilakukan konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia merasa puas.

### 2. Kinerja (*performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja actual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

### 3. Perbandingan (*comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

### 4. Pengalaman (*experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain

### 5. Konfirmasi (*confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja actual produk sebaliknya, diskonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja actual produk.

Lupiyoadi dalam Ramadhan [12] menyebutkan beberapa variable yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan

c. Emosional

Pelanggan akan bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum jika seseorang menggunakan produk bermerek dan cenderung lebih memiliki kepuasan yang tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tapi nilai sosial yang membuat pelanggan puas dengan merek barang atau jasa tertentu.

d. Harga

Produk dengan kualitas yang sama tetapi ditetapkan dengan harga yang relatif rendah akan memberikan nilai lebih kepada pelanggannya.

e. Biaya

pelanggan yang tidak perlu mengerluarkan biaya tambahan atau meluangkan waktu untuk mendapatkan produk atau layanan cenderung puas dengan produk atau jasa tersebut.

### **2.2.2. Aplikasi**

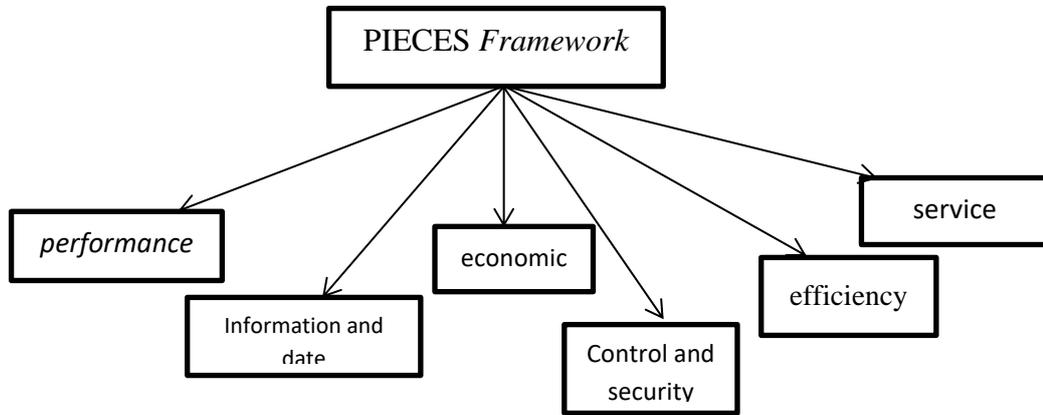
Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan

mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat computer yang siap pakai bagi user.

Menurut Kamus Besar Indonesia aplikasi adalah penerapan dari rancangan system untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa programmer tertentu. Aplikasi adalah suatu program computer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Aplikasi juga merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows, permainan dan sebagainya.

### **2.2.3 Metode Framework Pieces**

Metode *PIECES Framework* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Metode *PIECES Framework*[14] memiliki 6 variabel untuk melakukan analisis dan evaluasi terhadap kepuasan pengguna yang dapat memberikan hasil yang baik sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan dan perbaikan sistem dimasa yang akan datang.



Gambar 1.1 Metode Pieces Framework

Metode *PIECES Framework* dapat menganalisis sistem sehingga memperlihatkan kekuatan dan kelemahan sebuah sistem, sehingga metode *PIECES* dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pada aplikasi. Dibandingkan dengan metode lainnya dalam melakukan analisis, *PIECES Framework* jauh lebih unggul karena analisis yang dilakukan meliputi segala aspek dalam suatu sistem. Metode *PIECES Framework* (*Performance, Information, Economy, Control, efficiency, dan Service*) adalah metode yang digunakan untuk [15] mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi. Untuk mengumpulkan data dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pengadaan menggunakan metode *PIECES Framework*, berikut adalah beberapa hal yang dapat dilakukan:

Berikut ini kriteria yang wajib pada analisis pieces[16] menurut James Wetherbe

- a) *Performance* (Kehandalan) untuk mengukur kinerja aplikasih,data yang dapat dikumpulkan adalah waktu responden aplikasih, kecepatan loading halaman, dan jumlah kesalahan yang terjadi pada sistem.

untuk menilai kinerja dari sistem yang telah dirancang, terdiri dari :

1. Throughput, di mana sistem dinilai dari banyaknya kerja (output) yang dilakukan pada beberapa periode waktu dalam memenuhi kebutuhan.
2. Respon time, yaitu waktu yang diperlukan oleh sistem untuk melakukan proses kerja.
3. Audibilitas, yaitu kecocokan di mana keselarasan terhadap standar dapat diperiksa.
4. Kelaziman komunikasi, yaitu terkait user interface yang digunakan dalam sistem dinilai dalam kemudahan untuk dipahami.
5. Kelengkapan, yaitu derajat di mana sistem informasi mempunyai fungsi yang penuh dalam mendukung pekerjaan.
6. Toleransi kesalahan, yaitu kerusakan yang terjadi pada saat program mengalami kesalahan.

- b) *Information and data* ( data dan Informasi) untuk mengukur kualitas informasi yang diberikan, kemudahan mencari informasi, dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna,di antaranya:

1. Accuracy (akurat), di mana informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan/ketelitian yang tinggi.
2. Relevansi informasi, di mana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan.

3. Penyajian informasi, di mana informasi disajikan dalam bentuk yang sesuai.
  4. Aksesibilitas informasi, di mana informasi dapat tersedia sewaktu-waktu ketika dibutuhkan.
- c) *Economics* (Nilai Ekonomi) ialah untuk mengukur biaya pengguna aplikasi, data yang dapat dikumpulkan adalah biaya pengguna aplikasi, efisiensi pengguna sumber daya, dan tingkat penghematan biaya. di antaranya:
1. Reusabilitas, yaitu tingkat di mana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.
  2. Sumber daya, yaitu jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi.
- d) *Control and Security* ( Pengendalian dan Pengamanan) untuk mengukur kemudahan pengguna dan kontrol aplikasi, data yang dikumpulkan adalah kemudahan dalam navigasi aplikasi, kejelasan fungsi aplikasi, dan kemampuan pengguna untuk mengendalikan aplikasi, terdiri dari:
1. Integritas, yaitu tingkat di mana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol.
  2. Keamanan, yaitu mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data dalam sistem informasi.
- e) *Efficiency* (Efisiensi) untuk mengukur efisiensi pengguna aplikasi, data yang dapat dikumpulkan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan aplikasi, jumlah langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, dan kemudahan mengganti dari satu tugas ke tugas yang lain, terdiri dari:

1. Usabilitas, yaitu usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
  2. Maintanabilitas, yaitu usaha yang diperlukan untuk mencari dan membenarkan kesalahan pada sebuah program.
- f) *Service* ( Pelayanan) untuk mengukur kualitas yang diberikan oleh aplikasi, data yang dapat dikumpulkan adalah kemudahan akses ke layanan pelanggan, respon dan tanggapan dari layanan pelanggan, dan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna, terdiri dari:
1. Akurasi, yaitu ketelitian komputasi dan kontrol.
  2. Reliabilitas, tingkat dimana sebuah program dapat dipercaya dan diandalkan untuk melakukan fungsi yang diminta.
  3. Kesederhanaan, yaitu tingkat di mana sebuah program dapat dipahami tanpa kesukaran

Rumus untuk menghitung pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan metode *PIECES Framework*:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad \dots\dots (2.1)$$

RK : Rata-Rata Kepuasan

JSK : Jumlah Skor Kuesioner

JK : Jumlah Kuesioner

### 1) Instrumen

Instrumen merupakan teknik pengumpulan data untuk melakukan pengukuran yang bertujuan untuk mendapatkan hasil data yang akurat dan terpercaya. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal maka harus memiliki skala. Skala likert digunakan untuk penelitian sebagai skala pengukuran pada penelitian ini. Skala likert (*liker scale*) [14] adalah skala respon psikometri terutama biasa digunakan dalam pembagian kuesioner untuk mendapatkan referensi responden atas sebuah pertanyaan atau pernyataan. Skala likert biasa digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan kualitas kepuasan pengguna.

1 – 1.79 = Sangat tidak Puas

1.8 – 2.59 = Tidak Puas

2.6 – 3.39 = Cukup Puas

3.4 – 4.91 = Puas

4.92 – 5 = Sangat Puas

Tabel 1.1 Instrumen Skala Likert

PK	STS	TS	N	S	SS
Nilai	1	2	3	4	5

### 2) Populasi dan Sampel.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas *obyek/subyek* yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dan Sampel untuk penelitian adalah Aplikasi Pegadaian Digital Servis Pada Pt Pegadaian Rantepao.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \dots (2.2)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow (dalam Riduwan & Akdon, 2010), yaitu:  $n = Z\alpha^2 \times P \times Q \times L^2$  Keterangan ;

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

$Z\alpha$  = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1.96$

P = Prevalensi outcome yang di pakai 50%

Q = 1-P

L = Tingkat ketelitian 10%

Dari rumus diatas maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

Berdasarkan rumus Lemeshow dapat diketahui jumlah sampel minimal 96,04, dengan demikian sampel pada penelitian dibulatkan menjadi 100 responden. Alasan sample dibulatkan ke 100 orang karena jika salah satu kuesioner terdapat data yg kurang valid maka bisa menggunakan isian kuesioner yg lebih tersebut, apabila seluruh kuesioner atau 100 data dinyatakan valid, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 100. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

#### **2.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **a. Uji Validitas**

Sugiyono, menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau setidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita

mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid

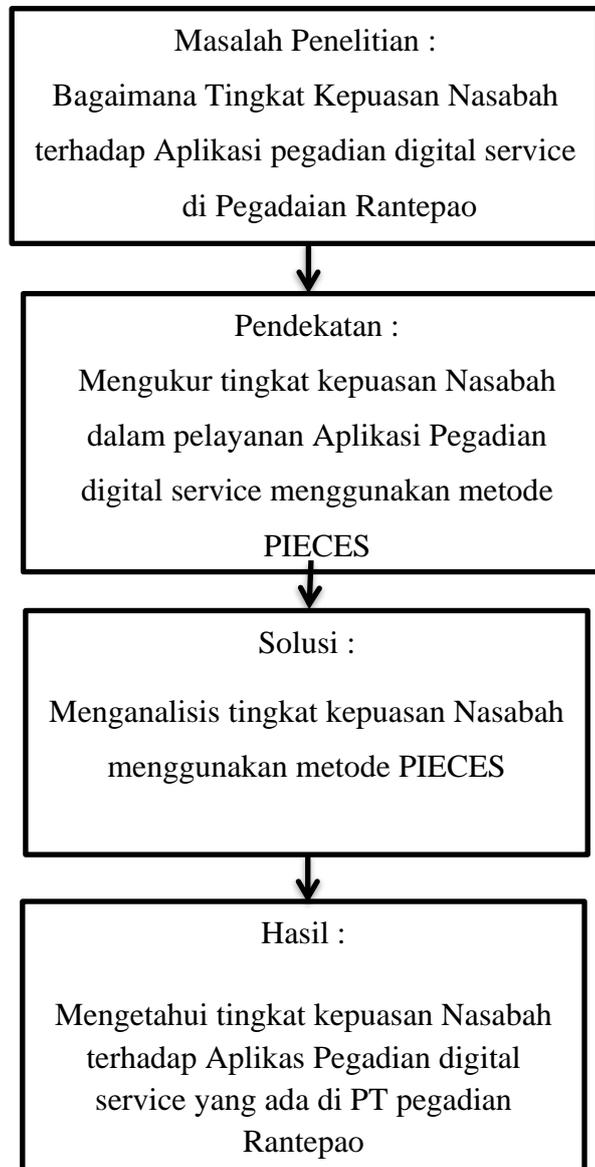
#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2018) uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. Cronbach's alpha yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,60 sebagai koefisien reliabilitasnya. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

- a. Jika nilai cronbach's alpha  $\alpha > 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.
- b. Jika nilai cronbach's alpha  $< 0,60$  maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliable.

### 3. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau masalah tahapan dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2.1 Kerangka Pikir