

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penyusunan laporan ini mengkaji penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Pieces*. Berikut terdapat literatur penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Motorku X Dengan Metode *Pieces Framework*”.

2.1.1 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Aplikasi Layanan Dengan Metode *Pieces Framework*

Penelitian tersebut bertujuan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Hasil dari penelitian tersebut adalah seluruh variabel *PIECES* mendapat kategori puas sehingga bisa dikatakan bahwa aplikasi Gojek berperan dengan baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan hasil yang memuaskan kepada pelanggan. Letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah hasil dari penelitian tersebut adalah sistem yang digunakan yaitu aplikasi Gojek sedangkan penulis menggunakan sistem aplikasi Motorku X[2].

2.1.2 Penerapan Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) Pada Universitas Negeri Surabaya.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui cara pengukuran atau hasil kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIKADU, dan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dengan menggunakan komponen dari *Pieces Framework*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa dari enam variabel yang dimiliki *PIECES framework* memiliki nilai rata-rata yaitu nilai *performance* (3.76), nilai *information and data* (4.11), nilai *economics* (3.74), nilai *control and security* (4.02), nilai *efficiency* (4.05), nilai *security* (4.10). Dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan SIAKADU UNESA versi *Website* bila ditinjau dari analisis *PIECES* dapat dinyatakan baik, efisien, serta efektif dikarenakan nilai kepuasan masing-masing variabel dapat dikategorikan puas. Letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sistem yang diteliti adalah Sistem Akademik Terpadu UNESA, sedangkan penulis adalah analisis sistem aplikasi Motorku X[3].

2.1.3 Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan Pieces Framework Pada UMKM IT STMIK BI.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan *Grab Customer* di kota Balikpapan. Hasil dari penelitian tersebut adalah perhitungan tingkat kepuasan *Grab Customer* di kota Balikpapan berada pada nilai rata-rata 4,22 yang artinya tingkat kepuasan *Grab Customer* masuk dalam kategori SANGAT PUAS. Letak perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah hasil dari penelitian tersebut adalah sistem yang digunakan yaitu aplikasi *Grab* sedangkan penulis menggunakan sistem aplikasi Motorku X[4].

2.2 Profil Perusahaan

2.2.1 Sejarah singkat PT. AHASS Indonesia

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industry sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor, yang sahamnya secara mayoritas dimiliki oleh PT Astra *International*. Saat itu, PT Frderal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk *CKD (completely knock down)*. Saat ini PT Astra Honda Motor memiliki tiga fasilitas perakitan pabrik, pabrik pertama berlokasi di Sunter, Jakarta Utara yang juga berfungsi sebagai kantor pusat. Pabrik ke-2 berlokasi di Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, serta pabrik ke-3 dikawasan MM 2100 Cikarang Barat, Bekasi yang juga merupakan fasilitas pabrik perakitan terbaru yang mulai beroperasi sejak tahun 2005 [5].

1.2.2 Deskripsi singkat AHASS Wahana Motor

AHASS Wahana Motor Pekalongan merupakan bengkel semi motor Honda. Wahana Motor pekalongan merupakan cabang dari AHASS 2748 Wahana Motor di bawah naungan *main dealer* ASTRA MOTOR SEMARANG, AHASS Wahana Motor Pekalongan terus berbenah diri, dan tentunya setiap jengkal upaya perbaikan ini, semata-mata karena ingin memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

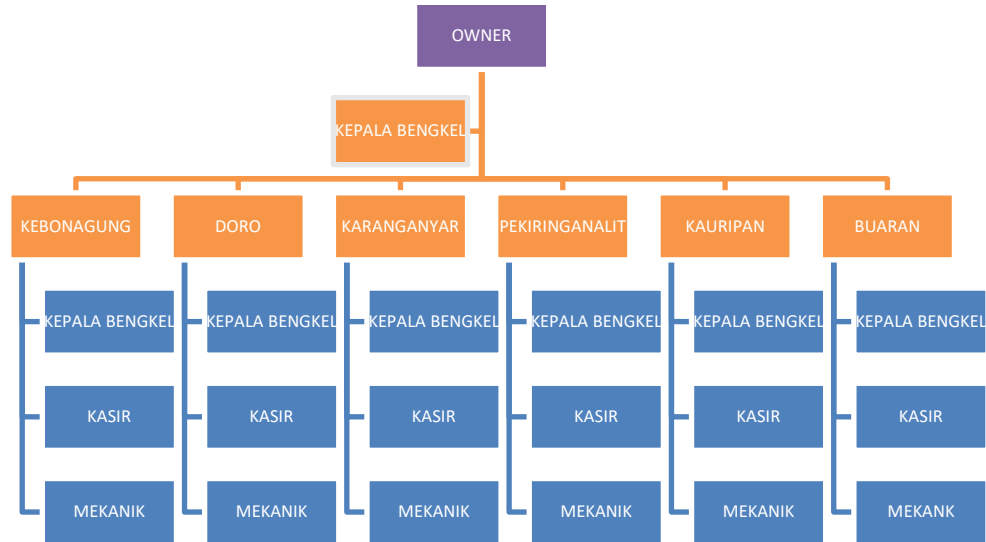
1.2.3 Visi dan Misi Ahass Wahana Motor

Visi: Memberikan kemudahan pelayanan Service Sepeda Motor Honda yang didukung dengan fasilitas yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang Handal.

Misi:

1. AHASS Wahana Motor *Group* Menjadi andalan bagi pengguna sepeda motor *Honda* dalam perawatan dan perbaikan sepeda motor *Honda*.
2. AHASS Wahana Motor *Group* Senantiasa meningkatkan *skill* dan kinerja seluruh karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen
3. AHASS Wahana Motor *Group* Selalu melakukan inovasi baru dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

2.2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Srtuktur Organisasi AHASS Wahana Motor

Dari gambar diatas dijelaskan bahwa struktur organisasi bengkel AHASS Wahana Motor dalam pengambilan keputusan tertinggi diampu oleh *owner* yang dibawahnya dibantu oleh kepala kepala bengkel. Kepala bengkel bertugas memonitor bengkel cabang yang ada didaerah Pekalongan. Daerah bengkel cabang diantaranya adalah Kebonagung, Doro, Karanganyar, Pekiringanalit, Kuripan, dan daerah Buaran. Di setiap bengkel cabang masing-masing daerah dipegang oleh Kepala bengkel, dibantu Kasir, dan mekanik dalam mengelola jalannya perbengkelan.

2.3 Landasan Teori

Untuk menunjang keberhasilan penelitian dibutuhkan studi literatur guna sebagai bahan referensi dalam penyusunan laporan. Berikut beberapa landasan teori yang digunakan dalam penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Motorku X dengan Metode *Pieces Framework*”.

2.3.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi atau tanggapan terhadap apa yang dirasakan setelah pemakaian dan penggunaan sesuatu. Kepuasan pelanggan adalah indikator atau pengukuran sejauh mana pengguna atau pelanggan suatu produk maupun jasa sangat senang atau puas terhadap apa yang diterima [6].

2.3.2 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan untuk melakukan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti *PDA* (*Personal Digital Assistan*), telepon seluler atau *handphone*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile*, maka dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktivitas mulai dari hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, *browsing* dan lain sebagainya [5].

2.3.3 *PIECES Framework*

Metode *Pieces* adalah Acuan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi prosedur operasional bermacam-macam[4]. *PIECES Framework* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan permasalahan yang dibagi menjadi enam kategori yaitu *Performace*, *Information*, *Ecinomics*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* [5].