

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

Bagian ini berisi mengenai analisis hasil penelitian yang telah dilakukan yang kemudian menentukan usulan terbaik berdasarkan atribut-atribut prioritas yang telah ditentukan.

5.1 Analisis Karakteristik Responden

Jumlah responden yang mengisi pada *Google form* terdapat 140 responden. Dari 140 responden, perempuan lebih mendominasi, yaitu sebanyak 78 responden atau sebesar 56 % sedangkan laki-laki sebanyak 62 responden atau 44%. Jumlah responden berdasarkan kisaran usia 10-13 tahun sebanyak 37 responden, diikuti oleh responden kisaran usia 14-17 tahun sebanyak 84 responden, dan kisaran usia 18-21 tahun sebanyak 19 responden. Untuk pendidikan responden paling banyak adalah SMA/SMK sederajat, yaitu sebanyak 103 responden atau 74%, lalu di urutan kedua responden SMP sebanyak 37 responden atau 26%.

5.2 Analisis Hasil Kuesioner

Dari hasil perolehan kuesioner yang telah disebar untuk dimensi *Reliability* pada simbol atribut Rel 1 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,84 dan rata-rata persepsi sebesar 3,96. Pada simbol atribut Rel 2 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,90 dan rata-rata persepsi sebesar 3,71. Pada simbol atribut Rel 3 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,91 dan rata-rata persepsi sebesar 3,85. Kemudian dimensi *Responsiveness* pada simbol atribut Res 1 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,64 dan rata-rata persepsi sebesar 3,34. Lalu pada simbol atribut Res 2 rata-rata ekspektasi sebesar 3,80 dan rata-rata persepsi sebesar 3,60. Pada simbol atribut Res 3 rata-rata ekspektasi sebesar 3,62 dan rata-rata persepsi sebesar 3,36.

Kemudian dimensi *Empathy* pada simbol atribut Emp 1 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,82 dan rata-rata persepsi sebesar 3,76. Pada simbol atribut Emp 2 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,00 dan rata-rata persepsi sebesar 3,92. Pada simbol atribut Emp 3 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,96 dan

rata-rata persepsi sebesar 3,97. Pada simbol atribut Emp 4 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,77 dan rata-rata persepsi sebesar 3,61.

Selanjutnya dimensi *Web Content* pada simbol atribut WebCo 1 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,09 dan rata-rata persepsi sebesar 3,89. Pada simbol atribut WebCo 2 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,91 dan rata-rata persepsi sebesar 4,10. Pada simbol atribut WebCo 3 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,10 dan rata-rata persepsi sebesar 4,14. Pada simbol atribut WebCo 4 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,00 dan rata-rata persepsi sebesar 4,06. Pada simbol atribut WebCo 5 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 3,94 dan rata-rata persepsi sebesar 3,81. Selanjutnya dimensi *Efficiency* pada simbol atribut Efi 1 di dapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,14 dan rata-rata persepsi sebesar 3,99. Pada simbol atribut Efi 2 didapatkan rata-rata ekspektasi sebesar 4,02 dan rata-rata persepsi sebesar 3,89.

5.3 Analisis Nilai Gap

Pada dimensi *Reliability* nilai gap negatif tertinggi terjadi pada simbol atribut Rel 2 dengan pernyataan bahan materi yang ada di Ruangguru sudah lengkap, yaitu sebesar -0,19. Kemudian simbol atribut Rel 3 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru mudah dipahami dalam tahap belajar, yaitu sebesar -0,06 dan terakhir simbol atribut Rel 1 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru dapat diandalkan dimana saja, yaitu sebesar 0,12. Maka didapatkan nilai rata-rata gap negatif sebesar -0,04. Nilai negatif menunjukkan bahwa responden masih belum sepenuhnya mengandalkan layanan di aplikasi Ruangguru.

Dimensi *Responsiveness* nilai gap negatif tertinggi terjadi pada simbol atribut Res 1 dengan pernyataan pihak Ruangguru cepat dalam menanggapi masalah yang terjadi, yaitu sebesar -0,30. Kemudian simbol atribut Res 3 dengan pernyataan pihak Ruangguru bersedia memberi bantuan melalui telepon, yaitu sebesar -0,26 dan terakhir simbol atribut Res 2 dengan pernyataan pihak Ruangguru selalu merespon setiap pertanyaan dan komentar dari pengguna aplikasi Ruangguru, yaitu sebesar 0,20. Maka didapatkan nilai rata-rata gap negatif sebesar -0,25. Nilai negatif menunjukkan bahwa responden masih belum sepenuhnya puas terhadap daya tanggap yang diberikan pihak Ruangguru.

Dimensi *Empathy* nilai gap negatif tertinggi terjadi pada simbol atribut Emp 4 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru menanggapi keluhan dan saran dengan baik, yaitu sebesar -0,16. Kemudian simbol atribut Emp 2 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru memahami kebutuhan individu, yaitu sebesar -0,08. Kemudian simbol atribut Emp 1 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru memberikan kemudahan ketika mendaftar di Ruangguru, yaitu sebesar -0,06. Terakhir simbol atribut Emp 3 dengan pernyataan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan Ruangguru sangat jelas, yaitu sebesar 0,01. Maka didapatkan nilai rata-rata gap negatif sebesar -0,07. Nilai negatif menunjukkan bahwa responden masih belum sepenuhnya puas terhadap *Empathy* yang diberikan pihak Ruangguru.

Dimensi *Website Content* nilai gap negatif tertinggi terjadi pada simbol atribut WebCo 1 dengan pernyataan informasi yang disajikan dalam aplikasi Ruangguru sesuai dengan kebutuhan siswa, yaitu sebesar -0,20. Kemudian simbol atribut WebCo 5 dengan pernyataan informasi pada *website* Ruangguru relevan dengan materi yang diajarkan, yaitu sebesar -0,03. Kemudian simbol atribut WebCo 3 dengan pernyataan teks yang ditampilkan dalam aplikasi Ruangguru mudah dibaca dengan jelas, yaitu sebesar 0,04. Kemudian simbol atribut WebCo 4 dengan pernyataan *website* Ruangguru menyediakan informasi yang berguna bagi siswa, yaitu sebesar 0,06. Terakhir simbol atribut WebCo 2 dengan pernyataan keragaman informasi yang disajikan dalam aplikasi Ruangguru menarik bagi siswa, yaitu sebesar 0,19. Maka didapatkan nilai rata-rata gap positif sebesar 0,01. Nilai positif menunjukkan bahwa responden puas terhadap *content website* di aplikasi Ruangguru.

Dimensi *Efficiency* nilai gap negatif tertinggi terjadi pada simbol atribut Efi 1 dengan pernyataan aplikasi Ruangguru sangat efisien untuk membantu belajar, yaitu sebesar -0,15. Kemudian simbol atribut Efi 2 dengan pernyataan penggunaan aplikasi Ruangguru tidak banyak membuang waktu, yaitu sebesar -0,13. Maka didapatkan nilai rata-rata gap negatif sebesar -0,14. Nilai negatif menunjukkan bahwa responden masih belum sepenuhnya merasakan efisien dalam penggunaan aplikasi Ruangguru.

5.4 Analisis Hasil *Importance Performance Analysis*

Dari uraian diagram kartesius hasil IPA tidak terdapat atribut yang masuk kedalam kuadran A (prioritas utama). Kuadran A berarti responden merasakan atribut tersebut memiliki nilai ekspektasi yang tinggi tetapi merasa tidak puas terhadap persepsi (kinerja) layanan tersebut.

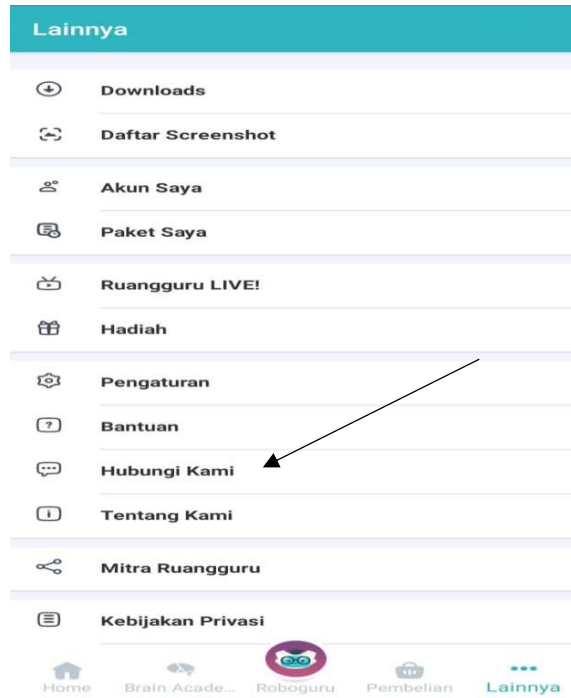
Sedangkan pada kuadran B (pertahankan prestasi) terdapat 8 atribut. Kuadran B memiliki nilai ekspektasi yang tinggi dan sangat memuaskan sehingga atribut ini wajib untuk dipertahankan. Atribut-atribut pada kuadran B yaitu Efi1, Efi2, Emp2, Emp3, WebCo1, WebCo3, WebCo4, dan WebCo5.

Pada kuadran C (prioritas rendah) terdapat 6 atribut, menunjukkan beberapa atribut memiliki nilai ekspektasi yang rendah dan persepsi (kinerja) kurang memuaskan, atribut yang ada pada kuadran C yaitu Res1, Res2, Res3, Rel2, Emp1, dan Emp4.

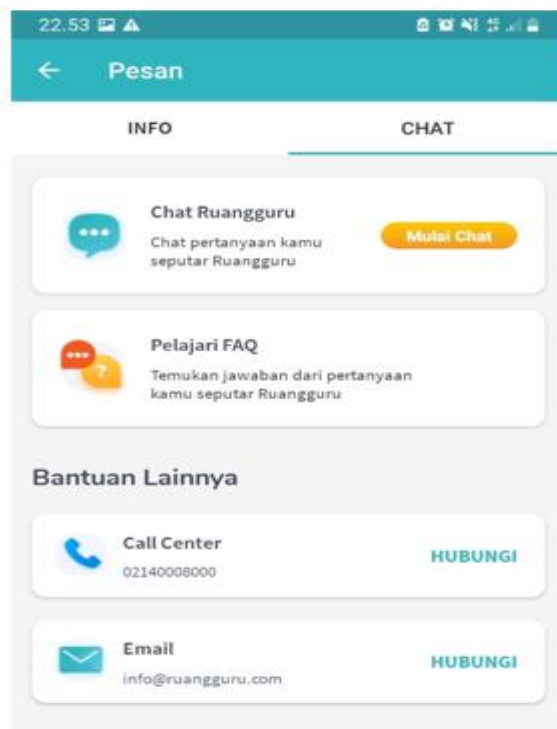
Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D (berlebihan) terdapat 3 atribut yang masuk pada kuadran ini. Kuadran D menunjukkan faktor ekspektasi yang rendah namun persepsi (kinerja) sangat memuaskan. atribut yang ada pada kuadran D yaitu Rel1, Rel3 dan WebCo2.

5.5 Usulan Perbaikan

Dari 6 atribut yang berada pada kuadran C, simbol atribut Res1 yang memiliki gap terbesar, yaitu -0,30 dengan atribut pertanyaan, pihak Ruangguru cepat dalam menanggapi masalah yang terjadi. Kemudian symbol atribut Res 3 yang memiliki gap sebesar -0,26 dengan atribut pertanyaan Pihak ruangguru bersedia memberi bantuan melalui telepon dalam memecahkan masalah yang terjadi. Dan simbol atribut Res 2 yang memiliki gap sebesar -0,20 dengan atribut pertanyaan pihak ruangguru selalu merespon setiap pertanyaan dan komentar dari pengguna aplikasi ruangguru. Atribut tersebut termasuk kedalam dimensi *Responsiveness*. Dalam hal ini berarti pengguna aplikasi Ruangguru masih kesulitan untuk menyampaikan masalah yang dirasakan. Berikut adalah fasilitas yang disediakan oleh Ruangguru untuk menyampaikan permasalahan yang terjadi.



Gambar 5.1 Pusat Bantuan Ruangguru

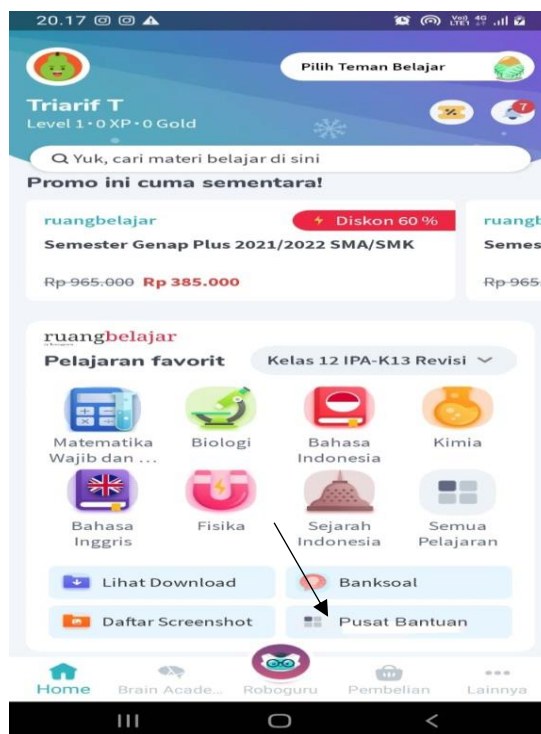


Gambar 5.2 Pesan Bantuan Ruangguru

Pada gambar 5.1 dan 5.2 menjelaskan bagaimana proses pengguna menyampaikan keluhan yang dirasakan. Lalu pada gambar 5.2 dijelaskan pengguna

sudah bisa menyampaikan keluhannya mulai dari chat, *call center* dan *email*, akan tetapi dari fasilitas yang disediakan belum maksimal dan terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna Ruangguru ketika menyampaikan keluhannya, seperti jika melalui *call center*, nomer yang tercantum susah untuk dihubungi, jika melalui *live chat* masih harus mengirimkan data-data detail masalah seperti nama, *email*, no *handphone*, no *invoice*, judul kelas, dan *screenshot* bukti kendala, jika mengirimkan keluhan melalui *email*, respon yang dirasakan cukup lama. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi kualitas layanan di aplikasi Ruangguru.

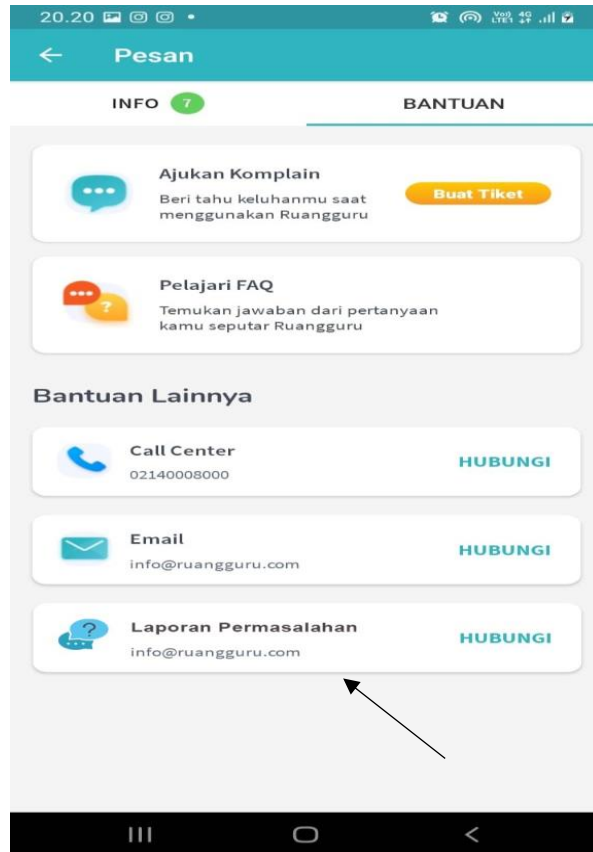
Dari hal tersebut usulan yang dapat disarankan untuk atribut Res1, Res3 dan Res2 adalah yang pertama adalah menambahkan fitur untuk langsung menyampaikan masalahnya di dalam aplikasi Ruangguru, pengguna aplikasi Ruangguru bisa melakukan *screenshot* terhadap permasalahan yang dialaminya dan langsung mengirimkan permasalahannya di dalam aplikasi tanpa perlu dialihkan ke *what's up*, *email*, maupun *call center*.



Gambar 5.3 Tampilan Usulan fitur bantuan

Kemudian usulan yang kedua adalah perlu adanya layanan untuk mengetahui bagaimana proses keluhan yang disampaikan, sehingga pengguna aplikasi mengetahui sampai mana proses keluhannya ditangani oleh pihak Ruangguru dan

menambahkan layanan *follow up* untuk memberi tau bahwa permasalahan yang telah disampaikan belum selesai kepada pihak Ruangguru. Berikut gambaran untuk penambahan layanan yang diusulkan pada aplikasi Ruangguru.



Gambar 5.4 Usulan Tampilan Pusat bantuan

Dari tampilan tersebut pengguna dapat mengetahui proses keluhan yang disampaikan pada pihak Ruangguru. Untuk mengetahui proses yang sedang berlangsung dapat dilihat pada laporan masalah seperti pada gambar 5.4 sebagai berikut:



Gambar 5.5 Tampilan Usulan dalam Laporan Permasalahan

Dari tampilan tersebut pengguna mengetahui bahwa keluhannya sedang diproses atau sudah selesai. Usulan tersebut diharapkan bisa menjadi solusi dalam memperjelas proses keluhan yang di sampaikan oleh pengguna Ruangguru.

Kemudian selanjutnya simbol atribut Rel2 memiliki gap sebesar -0,19 dengan atribut pertanyaan bahan materi yang ada di Ruangguru sudah lengkap. Atribut tersebut termasuk kedalam dimensi *reliability*. Usulan yang dapat diberikan untuk atribut Rel2 guna meningkatkan keandalan aplikasi pada kualitas layanan di aplikasi Ruangguru adalah memperbanyak materi dan video pembelajaran khususnya untuk jenjang pendidikan SMK, Sehingga pengguna aplikasi Ruangguru yang berada pada jenjang SMK dapat lebih memahami materi lebih banyak.

Selanjutnya simbol atribut Emp4 memiliki nilai gap sebesar -0,16 dengan atribut pertanyaan aplikasi Ruanguru menanggapi keluhan dan saran dengan baik. Kemudian simbol atribut Emp1 memiliki nilai gap terendah sebesar -0,06 dengan atribut pertanyaan aplikasi Ruanguru memberikan kemudahan ketika mendaftar di Ruangguru. Atribut tersebut termasuk dalam dimensi *Emphaty*. Usulan yang diberikan untuk atribut Emp4 adalah perlunya memahi keinginan pengguna aplikasi Ruangguru, seperti memperhatikan setiap keluhan yang dikirimkan kepada pihak Ruangguru terkait permasalahan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi

Ruangguru, lalu untuk usulan atribut Emp1 adalah memberikan *reward* atau hadiah kepada pengguna baru dengan *voucher* diskon atau semacamnya. Hal ini tentunya diharapkan dapat meningkatkan empati pengguna aplikasi Ruangguru.