

Analisis Penggunaan Sistem Informasi Layanan Berbasis Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Aplikasi Gojek Di Jawa Tengah

Lukman Santoso¹, Risma Nurhapsari²

^{1,2} Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Majapahit No. 605 Semarang,

e-mail: ¹lukman@stekom.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 12 Juni 2024

Received in revised form

Accepted 23 Juni 2024

Available online 13 Juli 2024

ABSTRACT

Main Problem: Use of a Service Information System Based on the Pieces Framework Method on Gojek Application Satisfaction Levels in Central Java. **Objective:** Create incentives for the degree of fulfillment with the help of the Gojek DI Central Java application data framework with the PIECES structure. **Originality:** Service Information System Based on the Pieces Framework Method on Gojek Application Satisfaction Levels in Central Java. **Methods:** In this research scientists used different quantitative techniques. **Results:** The results of information testing show that all PIECES factors obtained meet the classification so it can be said that the Gojek application plays a good role in achieving administrative properties.

Keywords: Information System, Pieces Method, Gojek Application

Abstrak

Permasalahan Utama: Penggunaan Sistem Informasi Layanan Berbasis Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Aplikasi Gojek Di Jawa Tengah. **Tujuan :** Menciptakan insentif terhadap derajat pemenuhan dengan bantuan kerangka data aplikasi Gojek DI Jawa Tengah dengan struktur PIECES. **Originalitas :** Sistem Informasi Layanan Berbasis Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Aplikasi Gojek Di Jawa Tengah. **Metode :** Dalam penelitian ini para ilmuwan menggunakan teknik kuantitatif yang berbeda. **Hasil :** Hasil pengujian informasi menunjukkan bahwa semua faktor PIECES diperoleh memenuhi klasifikasi sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi MyGojek memainkan peran yang baik dalam mencapai sifat administrasi.

Kata Kunci: Information System, Pieces Method, Gojek Application.

1. PENDAHULUAN

Ketidakpastian suku bunga dan inflasi memberikan tantangan bagi industri perbankan Indonesia. Bank memberikan pinjaman untuk pertumbuhan ekonomi. Dalam perbankan dan pengelolaan keuangan, pengelolaan aset dan utang sangatlah penting. Aktivitas Lancar Perbankan Saat ini perkembangan sistem data dan inovasi data sangat pesat pemanfaatannya untuk mendukung aktivitas lokal di era komputerisasi.

Hal ini dapat kita lihat dengan adanya tugas inovasi yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan fungsional suatu organisasi dan asosiasi dalam menjalankan proses bisnis. Tentu saja inovasi data juga bisa mengubah perilaku individu dalam melakukan aktivitasnya (Dwina, 2021). Apa yang tadinya dilakukan secara fisik kini bisa dilakukan dengan hati-hati agar lebih berhasil dan produktif. Pada akhirnya, keuntungan individu dalam dapat berpartisipasi dalam web telah berkembang sedemikian rupa sehingga membuka peluang besar bagi organisasi untuk menyediakan layanan inovasi data sebagai web. Administrasi inovasi Untuk mengatasi masalah data yang baik sangat penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Saputri, 2020). PIECES adalah strategi struktur yang digunakan untuk mengukur apakah suatu variabel dieksekusi dengan baik dan apakah kerangka data dalam kualitas bantuan. Para ilmuwan memilih strategi ini sebagai penyelidikan informasi prosedur untuk mengukur nilai apakah klien puas dengan layanan kerangka data. Ada enam faktor yaitu Eksekusi, Data dan Informasi, Aspek Keuangan, Pengendalian dan Keamanan, Efektivitas dan Administrasi (Ramadhani, 2018). Inovasi data tentunya juga dapat mengubah cara berperilaku masyarakat. Menyelesaikan latihan yang awalnya dilakukan secara fisik kini dapat dilakukan dengan hati-hati agar lebih ampuh dan efektif (Ramadhani, 2018).

Sebelumnya ada eksplorasi salinan asli yang memanfaatkan sistem PIECES dan penelitian lainnya mengarah pada membedah loyalitas konsumen memanfaatkan aplikasi Go-Jek menurut sudut pandang buruh sebagai supir atau taksi sepeda. Eksplorasi ini diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut, mengetahui dedikasi dan kepuasan klien administrasi aplikasi Go-Jek dalam struktur Focal Java PIECES (Saletti, 2020). Seperti pengujian sebelumnya, eksplorasi ini juga menggunakan model investigasi struktur PIECES dalam mengarahkan pengujian dan penilaian kerangka data. Struktur PIECES merupakan suatu sistem yang mempunyai enam klasifikasi dalam karakterisasi dan pemikiran kritis, yaitu Eksekusi, Data dan Informasi, Keuangan, Pengendalian dan Keamanan, Efektivitas, serta Pelayanan. Ketika teknik dikontraskan dan berbeda, PIECES mempunyai manfaat, misalnya strategi Innovation Acknowledgment Model (Hat). Hal ini karena teknik Topi hanya bertujuan 2 fokus. Pengakuan individu terhadap sistem inovatif adalah tempat kemudahan melihat dan kenyamanan melihat (Joshi, 2015). Sementara itu, teknik struktur PIECES mempunyai 6 tempat kebijaksanaan dalam mengarahkan penilaian terlebih lagi, pemeriksaan kerangka dapat diselesaikan secara mendalam dan ekstensif (Azizah, 2020).

Struktur PIECES merupakan suatu sistem yang mempunyai enam klasifikasi dalam karakterisasi dan pemikiran kritis, yaitu Eksekusi, Data dan Informasi, Keuangan, Pengendalian dan Keamanan, Efektivitas, serta Pelayanan (Hidayatullah, 2019). Ketika teknik dikontraskan dan berbeda, PIECES mempunyai manfaat, misalnya strategi Innovation Acknowledgment Model (Hat). Hal ini karena teknik Topi hanya bertujuan 2 fokus. Pengakuan individu terhadap sistem inovatif adalah tempat kemudahan melihat dan kenyamanan melihat.

Sementara itu, teknik struktur PIECES mempunyai 6 tempat kebijaksanaan dalam mengarahkan penilaian juga, pemeriksaan kerangka dapat diselesaikan secara mendalam dan menyeluruh (Tradisi, 2014). Loyalitas konsumen merupakan tingkat perasaan individu setelah mempunyai pilihan untuk melihat pelaksanaan atau sebaliknya hasil nyata dibandingkan dan asumsi (Nurchahyo, 2018). Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen akan dinilai berdasarkan kesan konsumen terhadap bantuan yang diberikan kemudian akan dibandingkan dengan apa yang diharapkan klien dari bantuan tersebut. Sementara kekecewaan Klien muncul dari hasil yang diberikan tidak sesuai dengan asumsinya. Kepuasan klien terhadap suatu barang dan administrasi adalah sesuatu yang harus menjadi fokus organisasi dalam menawarkan jenis bantuan sesuai asumsi klien (Fahmi, 2014). Organisasi harus memiliki inovasi sebagai aplikasi yang dapat mengimbangi administrasi sesuai asumsi klien sehingga kualitas dapat dipertahankan dengan pelayanan yang baik (Muhammad, 2022).

Eksplorasi ini diharapkan dapat menciptakan insentif terhadap derajat pemenuhan dengan bantuan kerangka data aplikasi Focal Java Gojek dengan struktur PIECES yang memanfaatkan skor atau skala Likert (1 hingga 5) yang akan menjadi acuan dalam menentukan nilai pemenuhan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pemeriksaan PIECES adalah sistem yang dibuat oleh James Watherbe untuk memeriksa suatu kerangka secara fisik atau komputerisasi. Pemeriksaan PIECES (Eksekusi, Data, Ekonomi, Pengendalian, Efektivitas, dan Administrasi) merupakan strategi untuk mengenali dan mengatasi permasalahan yang terjadi (Saw, 2021). Investigasi ini juga dilakukan pada pelanggan, dalam pertemuan organisasi Investigasi PIECES yang digunakan untuk membedah kerangka kerja yang berjalan dan kerangka yang diusulkan. Hal-hal yang dibahas dalam Ujian mencakup beberapa penanda evaluasi PIECES adalah (Qamaruzzaman, 2017).

- a. Investigasi pembelanja menggunakan kerangka awal dan kerangka proposisi survei pemeriksaan (Eksekusi, Informasi, Efektivitas dan Administrasi.)(Primadewi, T. A., 2021).
- b. Menjelaskan pemeriksaan dan informasi organisasi (Ekonomi dan Kontrol).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini para ilmuwan menggunakan teknik kuantitatif yang berbeda, hal ini dilakukan untuk melakukan eksplorasi terhadap informasi otentik yang ada mengenai loyalitas konsumen menggunakan aplikasi Gojek. Artinya memperoleh gambaran yang jelas mengenai suatu keadaan berdasarkan informasi yang diperoleh dengan cara memperkenalkan, mengumpulkan dan mengkaji informasi tersebut sehingga menjadi data baru yang dapat digunakan untuk menyelidiki permasalahan yang sedang diteliti. Pemeriksaan ini dikoordinasikan untuk menentukan kepuasan klien Gojek yang menggunakan aplikasi Gojek.

Tahap utamanya adalah membedakan permasalahan pada kerangka data administrasi aplikasi Gojek di wilayah Jawa Tengah. Tahap selanjutnya adalah mengumpulkan informasi dengan menggunakan teknik penyebaran polling kepada pengguna aplikasi Gojek dengan populasi di wilayah Focal Java. Sejak saat itu, pemeriksaan informasi dilakukan dengan memanfaatkan faktor Struktur PIECES . Tahap ini dihasilkan dari informasi sirkulasi survei sebagai skor skala Likert yang ditangani oleh faktor-faktor dari sistem sehingga menghasilkan pemenuhan standar yang tepat sebagai insentif bagi administrasi kerangka data aplikasi Gojek .

1. Populasi dan Test

Populasi dan pengujian untuk peninjauan ini berasal dari klien gojek yang memanfaatkan aplikasi Gojek di wilayah Jawa Tengah dengan jumlah responden seluruhnya sebanyak 80 responden. Pemeriksaan ini adalah penentuan luar dan dalam responden yang menggunakan metode Irregular Testing, khususnya tata cara penentuan responden yang menggunakan metode non-reguler dari masyarakat. Responden sasaran diberikan survei untuk diselesaikan sesuai dengan apa yang mereka rasakan sebagai klien administrasi penggunaan (Setiawati, 2020).

2. Pengumpulan Informasi

Metode pengumpulan informasi merupakan langkah awal untuk mendapatkan data yang benar, sehubungan dengan strategi yang digunakan adalah :

A. Observasi Pengumpulan informasi dilakukan di ruang kerja Gojek Jawa Tengah yang meliputi Provinsi Jawa Tengah, Pemerintahan Penajam Paser Utara dan Rezim Paser. Titik fokus persepsi pemeriksaan adalah klien dan menggunakan aplikasi MyGojek. Informasi yang diambil dalam gerakan persepsi ini meliputi perkembangan penggunaan penggunaan, highlight aplikasi, dan evaluasi penggunaan aplikasi. Persepsi ini berencana untuk mendapatkan data sebagaimana fakta yang terjadi di lapangan.

3. Kuesioner

Pengumpulan informasi ini dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Melibatkan jajak pendapat dalam pengumpulan informasi tambahan yang produktif dengan mengetahui secara pasti faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur dan mewujudkan apa yang secara umum diharapkan dari responden. Survei juga merupakan teknik yang cocok untuk penelitian dengan jumlah responden yang sangat banyak dengan pilihan acak yang tidak teratur. Pertanyaan atau artikulasi yang terkandung dalam jajak pendapat berasal dari ruang struktur PIECES [9].

Untuk mendapatkan penilaian penilaian terhadap kerja CRM pada kualitas bantuan dan penilaian penilaian Loyalitas konsumen dengan kualitas pelayanan memerlukan suatu strategi estimasi untuk menguji segala penilaian yang dilakukan oleh responden terlepas dari apakah hasilnya bagus atau tidak. Estimasi nilai dari hasil survei atau polling menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi atau sentimen seseorang terhadap suatu kondisi.

4. Analisis Data

Spesialis Pemeriksaan Informasi dalam memimpin pemeriksaan administrasi aplikasi MyGojek menggunakan loyalitas konsumen Gojek menggunakan strategi struktur PIECES. PIECES adalah teknik sistem yang digunakan untuk mengukur nilai terlepas dari apakah faktor yang diterapkan bagus dan apakah kerangka data dalam kualitas bantuan. Peneliti memilih strategi ini sebagai prosedur pemeriksaan informasi untuk mengukur apakah klien puas dengan layanan kerangka data atau tidak. Ada enam faktor dalam PIECES yang digunakan untuk menyelidiki sebagai berikut:

- a. Kinerja Pada variabel ini, pemeriksaan diselesaikan untuk menentukan pameran atau pelaksanaan kerangka
- b. Investigasi Informasi dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak dan jelas data yang diperoleh, misalnya melihat status permintaan klien pada aplikasi MyGojek
- c. Pemeriksaan Ekonomi dilakukan untuk melihat apakah sifat administrasinya sama dengan biaya atau bea yang dikeluarkan
- d. Pemeriksaan Kontrol dan Keamanan digunakan untuk menentukan tingkat masalah dan keamanan saat menggunakan aplikasi
- e. Investigasi kemahiran dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel efektif atau tidak dengan sedikit informasi dapat memberikan hasil yang baik
- f. Pelayanan

Pemeriksaan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bantuan yang diberikan administrasi dan masalah atau gangguan pada administrasi. Setelah mengumpulkan informasi dari hasil jajak pendapat yang disampaikan kepada responden klien, klien administrasi aplikasi MyGojek kemudian akan ditangani selama waktu yang dihabiskan untuk menyelidiki informasi tersebut [16]. Berikut adalah resep yang digunakan dalam strategi PIECES. Selanjutnya mengumpulkan informasi dengan memberikan survei kepada responden klien MYGOJEK dan kemudian memasukkan data siklus penyelidikan. Teknik yang digunakan adalah PIECES dengan resep [14] :

$$RK = JSK/JK$$

Keterangan :

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik Struktur PIECES merupakan variabel yang menentukan kerangka administrasi data pemenuhan klien dari organisasi melalui aplikasi berbasis portable. Aplikasi MyGojek merupakan salah satu variabel yang berperan dalam menghubungkan klien dengan organisasi sebagai sarana penyampaian dan pemberian administrasi kepada klien. Aplikasi MyGojek juga siap mewajibkan informasi klien selama menggunakannya. Layanan Internet item Gojek seperti penagihan, status administrasi, reward, pengumuman ketidaknyamanan dan paket manfaat dapat ditambahkan sesuai selera klien. Kerangka aplikasi MyGojek mempunyai peranan penting dalam pengelolaan kualitas karena sistem digunakan sebagai penerima laporan atau keluhan yang diberikan oleh klien yang nantinya akan dijadikan data bagi perusahaan. Data ini nantinya akan digunakan sebagai kerangka bantuan pilihan dan menjadi referensi bagi organisasi untuk meninjau sistem yang dijalankan. Kerangka kerja ini ternyata juga merupakan cara bisnis yang buruk untuk melihat kebutuhan dan keinginan klien [17].

Mengingat hasil penyampaian survei yang dilakukan sesuai teknik pengumpulan informasi yang diterapkan, dapatkan informasi dari 80 responden. Informasi dari responden tersebut kemudian ditangani dengan memimpin pemeriksaan informasi menggunakan teknik Struktur PIECES dengan menjumlahkan 6 faktor. Berikut konsekuensi memastikan setiap variabel dari sistem PIECES.

Kinerja Selanjutnya terdapat pada Tabel. Hal ini merupakan konsekuensi dari beredarnya jajak pendapat kepada responden dengan melihat petunjuk Kinerja.

Tabel 1. Petunjuk Eksekusi

No.	Pertanyaan	Respon				
		SS	S	N	TS	STS
1	Inti dari interaksi atau pertunjukan sederhana untuk dipahami klien.	17	21	3	-	-
2	Penggunaan ringan di ponsel	15	19	5	-	-
	Jumlah	32	40	8	-	-

$$RK = \frac{(32 \times 5) + (40 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{80} = 4,3$$

Mengingat pengaruh penentuan loyalitas rata-rata konsumen pada variabel Pameran diperoleh hasil sebesar 4,3. Jika skor terakhir disesuaikan dengan kualitas evaluasi PIECES, maka skornya adalah 4,3 PUAS. Sifat administrasi pada variabel pameran memberikan hasil yang sesuai bagi klien, dan menunjukkan bahwa aplikasi MyGojek memainkan peran baik dalam kualitas bantuan di bidang pelaksanaan yang dilakukan aplikasi Gojek Jawa Tengah.

Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan Metode PIECES Framework

Mengingat hasil dari seluruh rangkuman variabel PIECES di atas, maka semua faktor yang terdiri dari Eksekusi, Data, Aspek Finansial, Pengendalian dan Keamanan, Efektivitas dan Administrasi semuanya masuk dalam kategori Terpenuhi, artinya Aplikasi Gojek mengambil bagian yang layak di masa depan. mengembangkan kualitas bantuan untuk memberikan perasaan puas dan reaksi positif kepuasan kepada klien. maka bisa dikatakan bahwa administrasi aplikasi klien Gijek diatur menggunakan strategi PIECES System.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mengingat dampak komputasi dan pemeriksaan informasi, cenderung beralasan bahwa estimasi dan penyelidikan informasi yang menggunakan strategi Struktur PIECES dianggap sangat menarik karena membedah kerangka kerja per variabel sehingga kerangka tersebut dapat dinilai secara lebih rinci. kedalaman. Hasil pengujian informasi menunjukkan bahwa semua faktor PIECES diperoleh memenuhi klasifikasi sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi MyGojek memainkan peran yang baik dalam mencapai sifat administrasi tingkat berikutnya dan memberikan hasil yang dapat diterima oleh klien. Namun pada variabel Data mendapat klasifikasi terpenuhi namun masih ada beberapa klien yang memberikan komentar tidak dapat diterima atau justru pemanfaatan framework yang maksimal. PT. GOJEK harus lebih teliti dalam menilai kerangka administrasinya sehingga dapat memberikan hasil yang ideal. Sering-seringlah berkorespondensi dengan klien dan petugas lapangan agar lebih memahami kebutuhan dan keinginannya, sehingga bisa dijadikan bahan penilaian dalam memberikan kepuasan manfaat produk Aplikasi Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azizah, N. (2020). *“Model E-Business Menggunakan Pieces Framework Untuk Peningkatan Daya Saing Umkm Berbasis,.*
- [2] Dwina, P. I. (2021). *“Penerapan Metode OCRA dalam Menentukan Media Pembelajaran Online Terbaik di Masa Pandemi Covid-19 dengan Pembobotan ROC,.” J. Sist. Komput. Dan Informastika.*
- [3] Fahmi, I. (2014). *Manajemen Produksi dan Operasi,.*
- [4] Hidayatullah, S. A. and A. (2019). *“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Myindihome Dengan Metode PIECES Framework,.” J. Sist. Inf.,.*
- [5] Joshi, S. K. (2015). *“Likert Scale: Explored and Explained,.” Br. J. Appl. Sci. Technol.*
- [6] Muhammad, A. (2022). *“Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework.*

- [7] Nurcahyo, A. (2018). Peran Digital Marketing dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome,” *Relev. J. Manag. Bus.*
- [8] Primadewi, T. A. (2021). “Analisa Perancangan Sistem Pengelolaan Data UMKM berdasarkan Business Intelligence Development Model Framework,,” *J. Sist. Komput. Dan Informastika.*
- [9] Qamaruzzaman, and F. H. (2017). “Aplikasi Mobile Perpustakaan Berbasis Android (Studi Kasus Perpustakaan STMIK Palangka Raya),,” *J. SAINTEKOM.*
- [10] Ramadhani, S. (2018). PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. *Manajemen Informasi.*
- [11] Saletti, cuesta. (2020). “PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA K-ATM PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION Sebagai,,” *Sustain.*
- [12] Saputri, E. (2020). “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual,,” *J. Tekno Kompak,.*
- [13] Saw, M. (2021). “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Peserta Olimpiade Karya,.
- [14] Setiawati. (2020). *Media Alat Bantu Promosi Fakultas Teknik Berbasis Android Menggunakan Teknologi Augmented.*
- [15] Tradisi, H. (2014). Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Pres. Republik Indones.*