

**PENERAPAN METODE *PIECES FRAMEWORK* SEBAGAI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BSI MOBILE DI JEMBER**

SKRIPSI



Oleh :

Auria Alvina Mayclara P

205105010023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
2024**

**PENERAPAN METODE *PIECES FRAMEWORK* SEBAGAI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BSI MOBILE DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Auria AlvinaMayclara P
205105010023

Disetujui Pembimbing:


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Ana Pratiwi, SE., Ak., M.SA
NIP. 1998809232019032003

**PENERAPAN METODE *PIECES FRAMEWORK* SEBAGAI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BSI MOBILE DI JEMBER**

SKRIPSI


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 9 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua

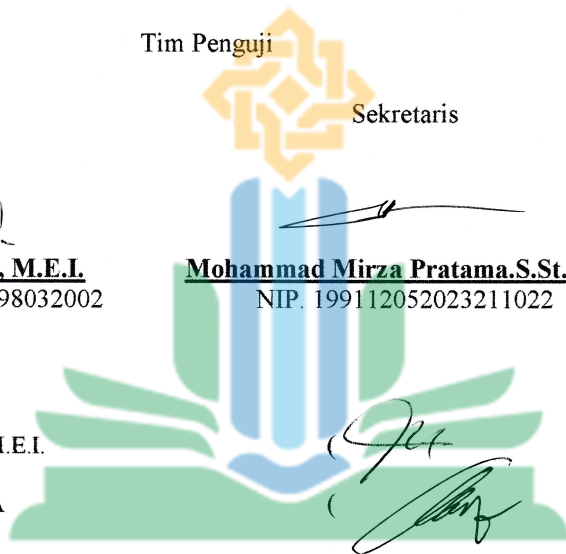
Sekretaris


Dr. Mahmudah, M.E.I.
NIP. 197507021998032002


Mohammad Mirza Pratama, S.St.M.M.
NIP. 199112052023211022

Anggota :

1. Dr. Ahmaddiono, M.E.I.
- 2., Ana Pratiwi, M.S.A



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
REPUBLIC INDONESIA

MOTTO

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَأَشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِنَّ كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٤١﴾

Artinya: Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah.*



* * Al-Quran Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, Jakarta : Lajnah. Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah mempermudah segala urusan hamba-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi umat islam.

Bismillahirrahmanirrahim, dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Cinta Pertama dan panutanku, Alm.Papa Supono, banyak hal yang sangat menyakitkan saya lalui tanpa sosok papa babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang papa berikan. Maka tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.
2. Pintu Surgaku, Mama Siti Solecha, Perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang di kehidupan saya, kerja keras menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini
3. Nenek Tercinta HJ.Siti Khodhijah yang selama ini telah mencurahkan waktu dan tenaga untuk memberikan nasehat, semangat, motivasi serta dukungan bagi saya Ketika menempuh Pendidikan selama ini hingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Papa Tercinta, Papa Darmono, sosok pengganti alm.papah yang selalu sabar mendidik, menyemangati penulis hingga saat ini yang selalu

memberikan doa,limpah kasih dan sayang serta motivasi tiada henti yang sangat besar bagi penulis,terimakasih atas semua yang engkau berikan.

5. Adik adikku, Dakhilullah Ramadhan Poesucha,Elfreda Najah Sasha Poesucha,Azkiya Bilqis Ramadhani,selaku adek adek saya yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang untuk menjadi kuat dan lebih semangat.Raihlah cita-cita yang selama ini diimpikan dan selalu ingat pada mama yang karna hanya mama yang mampu mendampingi
6. Sahabat-sahabat saya Siti Nafisatus Zahro,Devi Nauli Lubis,Anis Lubabah,Tiara Devi Herlinda,Falia Azizah,Yasmin Huronia, Al Fitri Ummi Isabela. Terima kasih telah menghibur dalam proses skripsi saya dan terima kasih telah mejadi support system terbaik yang pernah ada yang tidak ada habisnya memberikan dukungan, semangat, tenaga, serta bantuan yang senantiasa selalu sabar dalam menghadapi saya semoga kelak kita menjadi orang yang sukses.
7. Untuk seluruh keluarga besar Perbankan Syariah 4 angkatan 2020. Terimakasih atas segala dukungan, Serta kebersamaan dalam menjalani proses perkuliahan ini.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri.Auria Alvina Mayclara Poesucha.Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil namun terima kasih telah karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan rencana pelaksanaan dan penyelesaian skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dapat berjalan dengan lancar. Keberhasilan penulis dapat terwujud berkat bantuan berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag. M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah memfasilitasi semua urusan yang diperlukan peneliti selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
4. Ibu Ana Pratiwi, SE.,Ak.,M.SA. selaku Koordinator dan dosen pembimbing Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dalam proses pengajuan judul dan persetujuan skripsi.
5. Segenap pihak yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan bantuannya baik secara langsung atau tidak langsung.

Mengingat masih banyak hal yang dapat diperbaiki, penulis mengharapkan kritik dan saran. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya.

Jember, 26 November 2024

Penulis

Auria Alvina Mayclara P.
Nim.205105010023



ABSTRAK

Auria Alvina Mayclara Poesucha, Ana Pratiwi, SE., Ak., M.SA, Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di Jember, (2024).

Kata Kunci : *PIECES Framework* dan Kepuasan Pengguna.

PIECES Framework adalah kerangka yang digunakan dengan mengklarifikasikan *problem*, *opportunities*, dan *directives* dimana terdiri dari bagian *scope definition* analisis dan perancangan sistem. Analisis untuk mengetahui bagaimana kualitas sebuah sistem tersebut dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penambahan model ini karena disetiap organisasi memiliki keterbatasan sumber daya yang dimiliki, dapat disimpulkan dengan sumber daya yang terbatas dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna BSI *Mobile* dengan menggunakan *PIECES framework*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan indikator *PIECES Framework* (*performance, Information, economy, control, Efficiency dan service*)?.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan indikator *PIECES Framework* (*performance, Information, economy, control, Efficiency dan service*).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang mana dalam pengumpulan data menggunakan angket dan hasil wawancara. Angket disebar melalui *Google form* dan dihitung menggunakan rumus sesuai skala likert.

Hasil dari penelitian ini yakni Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel *PIECES* diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance* yakni 4,05, *Information* yakni 4, *Economics* yakni 4,95, *Control and Security* yakni 4,05, *Efficiency* yakni 4,06 dan *Service* yakni 4,17 semua berada pada kategori **Puas**, artinya Aplikasi BSI *mobile* berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pengguna aplikasi.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Asumsi Penelitian	12
G. Hipotesis.....	12
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II KAJIAN TEORI	19
A. Penelitian Terdahulu	19
B. Kajian Teori	34
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Populasi dan Sampel	51
C. Teknik Pengumpulan Data.....	52
D. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Penyajian Data	61

B. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	59
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran-saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Orisinalitas Penelitian	29
Tabel 3.1 Orisinalitas Penelitian	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Indikator <i>Performance</i>	59
Tabel 4.3 Indikator <i>Information</i>	59
Tabel 4.4 Indikator <i>Economics</i>	60
Tabel 4.5 Indikator <i>Control and Security</i>	61
Tabel 4.6 Indikator <i>Efficiency</i>	62
Tabel 4.7 Indikator <i>Performance</i>	62
Tabel 4.8 Indikator Rata-Rata Rekapitulasi	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian 13



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses kerja yang membutuhkan informasi yang tepat dan tepat waktu untuk menyajikan data yang komprehensif yang sangat penting bagi instansi, organisasi, bisnis, dan lembaga hampir terdampak oleh pesatnya pertumbuhan teknologi informasi di era modern. Sistem informasi merupakan salah satu kemajuan teknologi informasi yang paling signifikan. Teknologi informasi dan sistem informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat dan digunakan untuk mendukung aktivitas masyarakat di era digital. Hal ini dibuktikan dengan peran penting teknologi dalam membantu bisnis dan organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Tidak diragukan lagi, teknologi informasi juga dapat mengubah cara individu berperilaku saat melakukan tugas-tugas yang sebelumnya diselesaikan secara manual dan sekarang dapat diselesaikan secara digital untuk efektivitas dan efisiensi yang lebih baik. Akhirnya, kini semakin banyak orang yang tertarik menggunakan internet, yang memberi peluang bagi bisnis untuk menawarkan layanan teknologi informasi melalui internet. Untuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan puas, layanan teknologi yang memenuhi kebutuhan informasi mereka menjadi sangat penting.¹

Ditinjau dari berbagai sistem informasi, ponsel yang memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat. Karena perangkat ini memiliki akses

¹ M. Nur, "Indonesian Treasury Review," J. Perbendaharaan, Keuang. Negara dan Kebijakan. Publik, vol. 5, no. 3, 217–234, 2020.

internet, masyarakat dapat dengan mudah mengakses aktivitas terkait perbankan melalui layanan *BSI Mobile* yang memungkinkan pengguna mentransfer uang antar rekening dan mendapatkan informasi ketersediaan fitur. Menurut Achmad Syafii, direktur TI dan operasi digital Mandiri Syariah, hingga Mei 2020 pengguna layanan digitalnya mencapai 1,2 juta dengan total transaksi 16,4 triliun. Pada tahun 2021, akan ada 623 ribu pengguna aktif dan 14,65 juta transaksi di *BSI Mobile*. Lebih dari 1 juta orang dilaporkan mengunduh aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* (MSM) dari *PlayStore*, yang kemudian diubah menjadi *BSI Mobile* dengan penggabungan Bank Syariah. Nasabah telah mengharapkan peningkatan perbankan seluler, layanan berkualitas tinggi, dan fitur pendukung karena penggabungan tiga bank milik negara dan tersedianya kemampuan tersebut untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi.²

Untuk memastikan kebahagiaan nasabah, sektor perbankan menawarkan kemampuan layanan perbankan seluler. Manusia dan transaksi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Kedua belah pihak harus bertemu secara fisik untuk menyelesaikan transaksi yang membutuhkan alat pembayaran berupa uang tunai. Namun kenyataan hari ini berbeda dengan masa lalu. Bank saat ini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Segala macam transaksi kini dapat diselesaikan dengan menggunakan *BSI Mobile* tanpa kontak fisik secara langsung berkecanggihan teknologi saat ini. Kemudahan transaksi seluler

² Pranantha, Elsandro Yoga, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman. Skripsi, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.

telah menanamkan kehidupan baru ke dalam industri perbankan saat ini yang telah bertepatan dengan meningkatnya permintaan proses yang mudah diakses.³ Karena itu, industri perbankan mulai menyusun rencana untuk membua dan meluncurkan jaringan layanan kepada nasabah dalam bentuk layanan BSI *Mobile Bank* meluncurkan BSI *Mobile* sebuah media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya. Nasabah kini memiliki pilihan untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan perangkat layanan BSI *Mobile* agar lebih mudah digunakan, teknologi maupun komunikasi dan memiliki akses 24 jam ke perbankan seluler.

Transaksi menggunakan BSI *mobile* yang efisien, mudah dan cepat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan

³ Imamah, Nur., & Safira, Dinda Ayu, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia. Profit : Jurnal Administrasi Bisnis, 15(1), 2021, p. 95-103.

yang telah diberikan oleh perusahaan.⁴ Kualitas pelayanan dalam salah satu syarat dari suatu perusahaan dalam menjaga pelanggan, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pelanggan. Peranan pelayanan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis. Dengan demikian perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan penggunaan dalam perusahaan.⁵

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi pengguna ini yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pengguna atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diinginkan tidak memenuhi harapan.⁶

Untuk mengetahui suatu sistem dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka dibutuhkan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Evaluasi merupakan kegiatan terencana sebagai point penilaian suatu masalah yang terjadi dengan menggunakan instrument dimana nanti hasilnya dapat dibandingkan dan menghasilkan kesimpulan agar dapat diberikan solusi untuk

⁴ N. Azizah et al., "Model E-Business Menggunakan Pieces Framework Untuk Peningkatan Daya Saing Umkm Berbasis," vol. 11, no. 2, 2020.

⁵ Asbar. Y and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," J. (Visioner Strategi, vol. 6, no. 2, 2017), 39–47.

⁶ Aji. S. dan A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," (J. Sist. Inf., vol. x, 2019), 1–7.

menyelesaikan masalah yang timbul⁷. Pengukuran tingkat kepuasan penggunaan dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pengguna selama menggunakan sistem informasi tersebut. Sedangkan tingkat kepentingan pengguna dimana kondisi sebuah sistem informasi telah dianggap penting untuk membantu sebuah proses dalam memanfaatkan sistem informasi dalam kegiatan yang dilakukan metode yang digunakan yaitu *PIECES Framework*.⁸

PIECES Framework adalah kerangka yang digunakan dengan mengklarifikasikan *problem*, *opportunities*, dan *directives* dimana terdiri dari bagian *scope definition* analisis dan perancangan sistem⁹. Analisis untuk mengetahui bagaimana kualitas sebuah sistem tersebut dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penambahan model ini karena disetiap organisasi memiliki keterbatasan sumber daya yang dimiliki, dapat disimpulkan dengan sumber daya yang terbatas dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna¹⁰.

PIECES Framework merupakan kerangka untuk mengidentifikasi masalah dengan sistem informasi yang sudah berjalan. *PIECES* dapat dipakai sebagai alat untuk mengevaluasi sistem sudah ada dan melihat peluang

⁷ Prayogi R., K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman, "Penerapan Metode *PIECES Framework* Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA," (J. Infotech, vol. 3, no. 1, 2021), 7–12.

⁸ Supriyatna A. "Perpustakaan Dengan Menggunakan *Pieces Framework*," (Pilar Nusa Mandiri, vol. XI, no. 1, 2015), 43–52.

⁹ Aditya K, D. Darmawan, D. Kusbianto, P. Aji, and R. Ardiansyah, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Work Order* Menggunakan *Pieces Frameworks*," (2021), 134–139.

¹⁰ Supriyatna A. "Perpustakaan Dengan Menggunakan *Pieces Framework*," (Pilar Nusa Mandiri, vol. XI, no. 1, 2015), 43–52.

perbaikan.¹¹ Selain itu *PIECES Framework* digunakan untuk mengklasifikasikan suatu *problem, opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian cakupan definisi, analisis dan perancangan sistem. Dengan menggunakan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan sistem.¹²

Dalam metode *PIECES framework* terdapat enam variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi, yaitu *performance* (keandalan), *Information and data* (informasi dan data), *economics* (nilai ekonomis), *Control and Security* (pengendalian dan pengamanan), *Efficiency* (efisien), *service* (pelayanan)

Melakukan pendekatan menggunakan metode analisis *PIECES*, diharapkan dapat memberikan penilaian secara menyeluruh tentang penerapan sistem yang digunakan, dan hasil yang didapatkan dari analisis ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus mengembangkan system untuk kemajuan yang lebih baik lagi.¹³ Harapan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan pengetahuan khususnya penelitian di bidang evaluasi kepuasan pengguna dengan *PIECES framework* serta memberikan masukan

¹¹ Nanang Junaedi, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Piece", (Journal of Computer, Information System, & Technology Management, ol. 1, No. 2. Oktober 2018),59-67.

¹² Rellanti Diana Kristy, Wahyu Andhyka Kusuma, "Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang", (Teknika : Engineering and Sains Journal, Volume 2, Nomor 1, Juni 2018),17-24

¹³ Supriyatna A. "Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," (Pilar Nusa Mandiri, vol. XI, no. 1, 2015),43–52.

kepada pihak BSI untuk mengetahui apakah pengguna Sistem Informasi aplikasi sudah puas dengan sistem BSI *Mobile* tersebut.¹⁴

Serta peneliti memiliki alasan juga mengambil lokasi penelitian di BSI karena BSI adalah salah satu bank syariah yang terpadang dan memiliki relasi baik dengan UIN KHAS Jember.¹⁵ Wakil Dekan bidang akademik Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si mengungkapkan bahwa :

“Setelah pada 03 Februari 2022 lalu kita menjalin kerjasama dengan BSI Jember yang dihadiri Bapak Dekan, Wakil Dekan FEBI bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama serta Kepala cabang BSI Jember. Dalam momen yang baik ini kita akan menjalin kerjasama dengan Muamalat Institute. Kami berharap agar kerjasama tidak hanya di atas kertas, output yang dihasilkan dari kerjasama itulah yang lebih penting”¹⁶.

Dalam kesempatan itu juga beliau menyampaikan rasa bangganya atas penyelenggaraan dua event nasional dalam dua minggu berturut-turut. Semoga semua ini membawa berkah kebaikan bagi FEBI dan seluruh *stakeholders*. Maka dari itu peneliti semakin yakin untuk memilih lokasi penelitian di BSI Jember. Pemilihan kota Jember juga berdasarkan dengan letak yang paling strategis untuk diadakan penelitian, karena di Jember pengguna BSI *mobile* sangat banyak terutama pada mahasiswa UIN KHAS.

¹⁴ Aditya K, D. Darmawan, D. Kusbianto, P. Aji, and R. Ardiansyah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Work Order* Menggunakan *Pieces Frameworks*,” (2021), 134–139

¹⁵ Observasi, 26 Januari 2024.

¹⁶ Wawancara, Wakil Dekan bidang akademik Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, 26 Januari 2024.

Untuk itu peneliti memutuskan untuk memilih lokasi di Jember. Namun peneliti tidak hanya mengambil penelitian dengan subjek mahasiswa UIN KHAS Jember saja tetapi seluruh masyarakat Jember akan menjadi subjek penelitian agar didapatkan data yang relevan dan terpercaya.

Pada penelitian ini dengan menggunakan analisa metode PIECES dapat diketahui bagaimanakah kepuasan pengguna dengan menggunakan aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan indikator *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency dan Service*.

Alasan peneliti menggunakan metode *PIECES framework* dan variabel pada aplikasi BSI *Mobile* untuk menentukan komponen sistem informasi yang digunakan sebagai standar keberhasilan aplikasi, untuk memperluas kemampuan generalisasi dan menyusun komponen kepuasan pengguna, serta mempermudah penilaian untuk kepuasan pengguna nasabah bank BSI dengan tepat dan cepat.

Alasan memilih bank BSI karena, bank BSI kini telah menjadi bank terpopuler dan sedang naik daun di kalangan masyarakat yang beragama Islam khususnya. Karena memiliki bunga yang sesuai dengan hukum ekonomi islam sehingga peneliti memilih di bank BSI Jember karena dapat dijangkau oleh peneliti sehingga bisa mendapatkan data yang valid. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di Jember”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* berdasarkan indikator *PIECES Framework* (*performance, Information, economy, control, Efficiency dan service*)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* menggunakan metode *PIECES Framework* dengan indikator (*performance, Information, economy, control, Efficiency, dan service*)

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih luas terkait dengan Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *BSI Mobile* di Kota Jember.
- b. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Konsumen

Selain sebagai bahan pembelajaran tentang Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kota Jember, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan, khususnya bagi konsumen, sebagai sumber ilmu dan bahan pertimbangan.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Dapat memberi masukan dan informasi kepada pihak bank meningkatkan kualitas layanan BSI *Mobile* agar terciptanya kepuasan nasabah, serta mempermudah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna.

E. Definisi Operasional

Adapun beberapa istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode *Pieces Framework*

Metode *Pieces Framework* merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah sistem informasi dalam kualitas pelayanan. Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan dengan layanan sistem informasi ataukah tidak. Terdapat enam buah variable yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, serta Service*. Teknologi informasi tentunya juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam

menjalankan aktivitasnya yang awalnya dilakukan secara manual kini mampu dilakukan secara digital sehingga lebih efektif dan efisien.

2. Tingkat Kepuasan

Salah satu definisi kepuasan adalah ketika seseorang merasa lega, senang, dan puas setelah menggunakan suatu produk atau layanan untuk memperoleh layanan. Tingkat pemenuhan harapan pembeli oleh kinerja produk yang dirasakan dikenal sebagai kepuasan. Pelanggan tidak puas jika produk tidak berfungsi seperti yang diharapkan. Pelanggan puas jika produk berfungsi seperti yang diharapkan. Pelanggan sangat puas jika kinerjanya melampaui harapan mereka.

Dengan membandingkan ekspektasi dan pengalaman dengan kinerja penyedia layanan, seseorang dapat menentukan tingkat kepuasan. Menunjukkan keinginan agar sesuatu terjadi, merupakan akar dari kata harapan. Sehingga harapan berarti sesuatu yang diinginkan agar dapat terjadi, dengan demikian harapan menyangkut masa depan. Sedangkan kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen.¹⁷

3. Aplikasi BSI *Mobile*

Salah satu saluran distribusi Bank Syariah Indonesia bagi pengguna ponsel pintar untuk mengakses rekening nasabah melalui teknologi 3G, 4G, 5G, dan WIFI. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan menggunakan BSI *Mobile* menawarkan layanan Islam selain

¹⁷ Prawitasari, K dan Tantrisna, C, "Analisa harapan dan persepsi penumpang terhadap kualitas makanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan domestik di Indonesia". Tesis. Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2006.

aktivitas keuangan. Nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi di *BSI mobile* tanpa harus mengantre di cabang bank atau ATM.

Selain memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal transaksi. *BSI Mobile* juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri. *BSI Mobile* akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dan terpraktis untuk memenuhi semua kebutuhan finansial, sosial dan spiritual nasabah.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian mencakup hal-hal seperti deskripsi, estimasi, pendapat atau temuan sementara, atau teori sementara yang belum teruji. Asumsi juga dapat berarti bahwa sesuatu tidak selalu terbukti dengan sendirinya jika diterima tanpa data pendukung. Ini menunjukkan bahwa asumsi dasar adalah titik awal kognitif yang validitasnya diterima oleh peneliti tanpa data pendukung¹⁸.

Berikut ini adalah asumsi-asumsi yang dikemukakan dalam studi ini berdasarkan pemahaman terhadap asumsi-asumsi yang disebutkan di atas yakni metode *PIECES* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BSI mobile*.

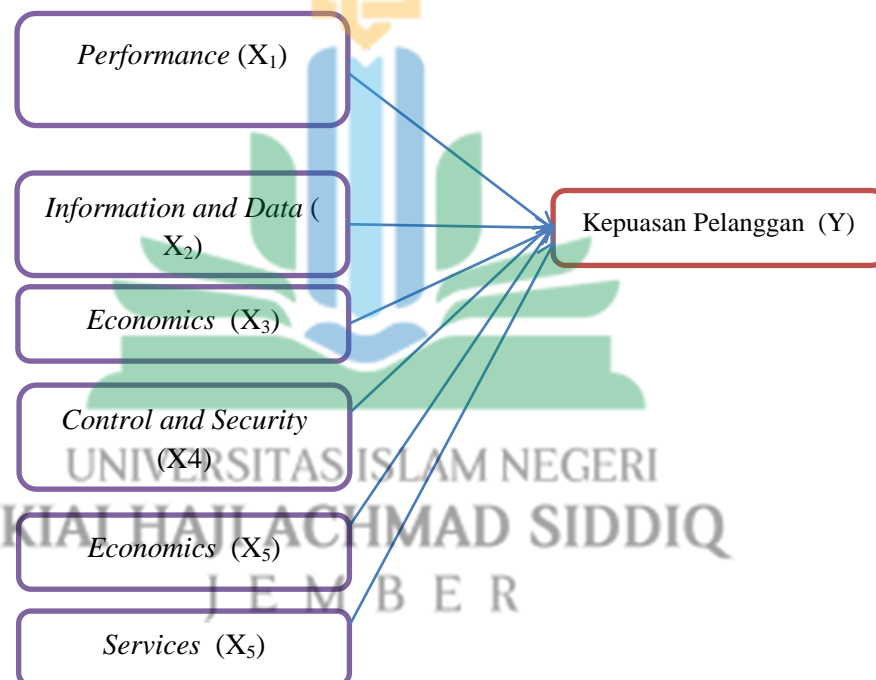
G. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang berpotensi benar yang sering kali menjadi titik awal untuk studi lebih lanjut serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Hipotesis bertujuan untuk menunjukkan apakah

¹⁸ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (Bandung : Alfabeta,2013), 54.

tantangan penelitian yang disarankan dapat diselesaikan di lapangan atau tidak. Hipotesis aktif (H_a) atau hipotesis nol (H_0) dapat digunakan untuk menguji hipotesis¹⁹. Hipotesis penelitian ini terkait dengan teori dan kerangka masalah yang ditawarkan. Untuk mengembangkan model hipotesis berikut, penelitian ini mengkaji bagaimana metode *PIECES* memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *BSI mobile* :

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual Penelitian



1. Hubungan *Performance* dengan Kepuasan Pelanggan

Penelitian “Metode Pieces Framework terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong” telah dilakukan pada tahun 2021 oleh Muzakkir Pangri dkk.

¹⁹ Samsu, Metode Penelitian, (Jambi : PUSAKA, 2020). 136

Domain Kinerja, Informasi & Data, Ekonomi, Kontrol & Keamanan, Efisiensi, dan Pelayanan semuanya berada pada kategori puas, hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong, sesuai dengan hasil perhitungan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden pengguna sistem yang saat ini digunakan di lingkungan Kampus sudah dapat diterima sesuai dengan kerangka *PIECES Framework*.²⁰ Maka bisa disimpulkan yakni adanya pengaruh antara *performance* dengan kepuasan pelanggan.

H₁ : *Performance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan BSI *mobile*.

2. Hubungan *Information and Data* dengan Kepuasan Pelanggan

Penelitian oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, tahun 2021 dengan judul “Implementasi Kerangka PIECES sebagai Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU).” Berdasarkan hasil penelitian, keenam faktor yang menyusun kerangka PIECES adalah nilai kinerja (3,76), nilai informasi dan data (4,11), nilai ekonomis (3,74), nilai kendali dan keamanan (4,02), nilai efisiensi (4,05), dan nilai keamanan (4,10). Berdasarkan analisis PIECES, dapat dikatakan bahwa implementasi SIKADU versi website UNESA sudah baik, efisien, dan efektif karena nilai kepuasan masing-masing variabel masuk dalam

²⁰ Muzakkir Pangri, dan Sunardi Sunardi, “Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong”, BINA INSANI ICT JOURNAL, Vol. 8, No. 1, Juni 2021, 63-72.

kategori “puas”. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa informasi dan data berpengaruh terhadap kepuasan klien.

H_2 : *Information and Data* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *BSI mobile*.

3. Hubungan *Economics* dengan Kepuasan Pelanggan

Penelitian “Implementasi Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan” telah dilakukan pada tahun 2022 oleh Nurhalisa Sakir dkk. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem di masa mendatang untuk lebih ditingkatkan lagi. Performa sepadan. Nilai 4,36 menerima nilai 4,28, ekonomi menerima nilai 4,35, mengendalikan nilai 4,34, merampingkan nilai 4,31 dan jasa bernilai 4,22. Sehingga nilai rata-rata yang didapat 4,31 maka dapat dikategorikan pengguna merasa puas. Aplikasi SeaBank memainkan peran besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna untuk aplikasi *SeaBank* dan memberikan kepuasan dan tanggapan positif kepada pengguna aplikasi.²¹ Maka bisa disimpulkan yakni adanya pengaruh antara *Economics* dengan kepuasan pelanggan.

H_3 : *Economics* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *BSI mobile*.

4. *Control and Security* terhadap Kepuasan Pelanggan.

²¹ Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan”, JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 9 No. 2, April 2022.

Penelitian oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, tahun 2021 dengan judul "Implementasi Kerangka PIECES sebagai Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU)." Berdasarkan hasil penelitian, keenam faktor yang menyusun kerangka PIECES adalah nilai kinerja (3,76), nilai informasi dan data (4,11), nilai ekonomi (3,74), nilai kendali dan keamanan (4,02), nilai efisiensi (4,05), dan nilai keamanan (4,10). Berdasarkan hasil analisis PIECES, dapat dikatakan bahwa implementasi SIKADU versi website UNESA sudah baik, efisien, dan efektif karena nilai kepuasan masing-masing variabel masuk dalam kategori "puas".²² Maka bisa disimpulkan yakni adanya pengaruh antara *Control and Security* dengan kepuasan pelanggan.

H₄: *Control and Security* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan BSI *mobile*.

5. *Efficiency* terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian "Implementasi Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan" telah dilakukan pada tahun 2022 oleh Nurhalisa Sakir dkk. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem di masa mendatang untuk lebih ditingkatkan lagi. Performa sepadan. Nilai 4,36 menerima nilai 4,28, ekonomi menerima nilai 4,35, mengendalikan nilai

²² Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya", JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence), Volume 02 Number 02, 2021.

4,34, merampingkan nilai 4,31 dan jasa bernilai 4,22. Sehingga nilai rata-rata yang didapat 4,31 maka dapat dikategorikan pengguna merasa puas. Aplikasi SeaBank memainkan peran besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna untuk aplikasi *SeaBank* dan memberikan kepuasan dan tanggapan positif kepada pengguna aplikasi.²³ Maka bisa disimpulkan yakni adanya pengaruh antara *Efficiency* dengan kepuasan pelanggan.

H₅ : *Efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan BSI *mobile*.

6. *Services* terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, tahun 2021 dengan judul "Implementasi Kerangka PIECES sebagai Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU)." Berdasarkan hasil penelitian, keenam faktor yang menyusun kerangka PIECES adalah nilai kinerja (3,76), nilai informasi dan data (4,11), nilai ekonomi (3,74), nilai kendali dan keamanan (4,02), nilai efisiensi (4,05), dan nilai keamanan (4,10). Berdasarkan hasil analisis PIECES, dapat dikatakan bahwa implementasi SIKADU versi website UNESA sudah baik, efisien, dan efektif karena nilai kepuasan masing-masing variabel

²³ Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan", JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 9 No. 2, April 2022.

masuk dalam kategori "puas".²⁴ Maka bisa disimpulkan yakni adanya pengaruh antara *Services* dengan kepuasan pelanggan.

H₆ : *Services* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *BSI mobile*.

H. Sistematika Penulisan

Berikut yakni sistematika penulisan skripsi ini sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Islam Negeri Jember :

Bab 1 berisi : Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan lain sebagainya

Bab 2 berisi : Kajian terdahulu yang relevan yang akan dibandingkan perbedaan dan persamaannya yang akan menghasilkan novelty, serta kajian teori dari penelitian ini.

Bab 3 berisi : Metode penelitian, Lokasi, subjek penelitian. Yangmana dalam metode penelitian ini menjadi titik fokus tumpuan metode yang akan digunakan

Bab 4 berisi : Hasil analisis data dan pembahasan. Yangmana berisi perhitungan data yang telah diperoleh dengan pembahasan temuan yang dikaji dengan teori.

Bab 5 berisi : Kesimpulan dan saran. Bab ini adalah bab terakhir dalam penelitian ini.

²⁴ Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya", JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence), Volume 02 Number 02, 2021.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Muzakkir Pangri, dkk tahun 2021 dengan judul “Metode *Pieces Framework* Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan, mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem informasi perpustakaan, dan mengkaji unsur-unsur yang diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan di Universitas Muhammadiyah Sorong. Tahap pertama penelitian ini diawali dengan observasi sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong dan wawancara dengan bagian administrasi dan partisipan sistem. Berdasarkan hasil perhitungan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden pengguna sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong, domain Kinerja, Informasi & Data, Ekonomi, Kontrol & Keamanan, Efisiensi, dan Layanan masuk dalam kategori puas. Artinya, PIECES Framework dapat menerima penerapan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong yang saat ini digunakan di lingkungan kampus.²⁵

²⁵ Muzakkir Pangri, dan Sunardi Sunardi, “Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong”, BINA INSANI ICT JOURNAL, Vol. 8, No. 1, Juni 2021, 63-72.

2. Penelitian oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, tahun 2021 dengan judul “Penerapan *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui cara mengukur atau mengetahui outcome kepuasan mahasiswa terhadap SIKADU; (2) mengetahui derajat kepuasan mahasiswa terhadap SIKADU; dan (3) mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diubah dengan memanfaatkan komponen-komponen Kerangka *PIECES*. Jika dibandingkan dengan metode pengukuran kepuasan lainnya, seperti TAM (yang hanya memiliki dua parameter penilaian), EUCS (yang memiliki lima parameter penilaian), dan *PIECES* (yang memiliki enam poin atau parameter penting yang dibutuhkan dalam evaluasi sistem, yaitu Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan), metode ini digunakan karena memiliki kelebihan. Nilai kinerja (3,76), nilai informasi dan data (4,11), nilai ekonomi (3,74), nilai kontrol dan keamanan (4,02), nilai efisiensi (4,05), dan nilai keamanan (4,10) merupakan enam faktor yang menyusun kerangka *PIECES*, menurut hasil penelitian. Berdasarkan analisis *PIECES* dapat dikatakan bahwa implementasi website SIKADU UNESA versi baik, efisien, dan efektif karena nilai kepuasan setiap variabel masuk dalam kategori “puas”.²⁶

²⁶ Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, “Penerapan *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya”, *JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, Volume 02 Number 02, 2021.

3. Penelitian oleh Nurhalisa Sakir, dkk tahun 2022 dengan judul “Penerapan Metode *Pieces Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Seabank* di Balikpapan”. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagi kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Melakukan pendekatan menggunakan metode analisis PIECES, diharapkan dapat memberikan penilaian secara menyeluruh tentang penerapan sistem yang digunakan, dan hasil yang didapatkan dari analisis ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus mengembangkan sistem untuk kemajuan yang lebih baik lagi. Performa sepadan. Nilai 4,36 menerima nilai 4,28, ekonomi menerima nilai 4,35, mengendalikan nilai 4,34, merampingkan nilai 4,31 dan jasa bernilai 4,22. Sehingga nilai rata-rata yang didapat 4,31 maka dapat dikategorikan pengguna merasa puas. Aplikasi SeaBank memainkan peran besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna untuk aplikasi *SeaBank* dan memberikan kepuasan dan tanggapan positif kepada pengguna aplikasi.²⁷
4. Penelitian Ngakan Made Bayu Aditya dan Joy Nashar Utama Jaya tahun 2022 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi *Myindihome*”. Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan adalah enam area yang membentuk kerangka kerja PIECES, yang

²⁷ Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan”, JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 9 No. 2, April 2022.

digunakan untuk klasifikasi dan penyelesaian masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kerangka Kerja PIECES untuk analisis data, yang sangat tepat untuk memeriksa setiap variabel sistem yang diteliti karena dapat menghasilkan temuan akurat mengenai kemandirian sistem. Kepuasan Pelanggan terhadap layanan berbasis aplikasi mobile diukur dengan kerangka kerja *PIECES* untuk mengetahui tingkat puas pelanggan terhadap layanan. Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja *PIECES* Framework menghasilkan skor rata-rata 4,26 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan Puas terhadap layanan sistem informasi berbasis mobile.²⁸

5. Penelitian Ilham, dkk tahun 2023 dengan judul “Penerapan Metode *Pieces Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia”. Melalui kegiatan penilaian terhadap sistem informasi Tokopedia, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi Tokopedia dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, khususnya pengguna aplikasi Tokopedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kerangka kerja *PIECES* untuk analisis data, yang sangat tepat untuk menguji setiap variabel sistem yang diteliti karena dapat memberikan temuan yang akurat mengenai efektivitas sistem. Kerangka kerja *PIECES* mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis aplikasi seluler untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan. Dengan menggunakan

²⁸ Ngakan Made Bayu Aditya, Joy Nashar Utama Jaya, “Penerapan Metode *PIECES* Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome”, *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)* Volume 3, Nomor 3, Maret 2022, 325–332.

kerangka kerja PIECES, temuan penelitian ini menghasilkan skor skala likert rata-rata sebesar 3,96. Dengan demikian, konsumen layanan di lingkungan Tomang, Jakarta Barat RT002 RW015 tergolong puas terhadap layanan sistem informasi aplikasi Tokopedia.²⁹

6. Penelitian Andini Kidna Raharja tahun 2023 dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile* Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam kesuksesan suatu produk atau layanan. BSI *Mobile* adalah sebuah aplikasi di sektor perbankan syariah, diperkenalkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan memiliki beragam fitur, termasuk kemampuan transaksi *online*. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan fungsi yang disediakan oleh aplikasi BSI *Mobile* dengan menggunakan metode kuantitatif dan *model End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan penambahan variabel *Perceived of Usefulness*. Populasi penelitian ini merupakan pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Jabodetabek dengan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Terdapat 300 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. PLS-SEM digunakan sebagai pendekatan pada analisis data dengan tools SmartPLS 3.2.9. Dan hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat 6 hipotesis yang diuji, terdapat 2 variabel yang ditolak yaitu variabel *accuracy* dan *content*, sedangkan 4 variabel

²⁹ Ilham, Suparni, Ahmad Al Kaafi, Hilda Rachmi, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia”, Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE) Vol. 9, No. 2, Desember 2023, 119-128.

yang diterima yaitu variabel *ease of use*, format, *timeliness*, dan *perceived of usefulness* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user satisfaction. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi bank lainnya untuk meningkatkan kinerja perbankan dan mencapai posisi teratas di tingkat global dalam sektor perbankan syariah.³⁰

7. Penelitian Jales Febri Kusuma dan, Dwi Fatrianto Suyatno tahun 2023 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan *Pieces Framework* pada Aplikasi Peduli Lindungi”. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi penyebaran COVID-19 adalah melalui penerapan program vaksinasi. Dengan mengurangi jumlah orang yang terinfeksi virus tersebut melalui vaksinasi, diharapkan dapat memungkinkan masyarakat untuk kembali melakukan aktivitas normal di tengah pandemi yang sedang berlangsung. Namun, beberapa orang memanfaatkan kebijakan ini dengan menjual sertifikat vaksin palsu. Untuk mengatasi masalah ini dan mengidentifikasi lokasi serta informasi masyarakat secara digital agar penanganan lebih efektif, dikembangkanlah aplikasi PeduliLindungi. Namun, dengan semakin meluasnya penggunaan aplikasi tersebut, muncul pula keluhan yang semakin banyak mengenai kesalahan dan kinerjanya. Penelitian ini melibatkan 200 responden yang disurvei secara *online* dan *offline*. Hasil menunjukkan bahwa variabel *Servqual* seperti *assurance*,

³⁰ Andini Kidna Raharja, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*” (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023).

empathy, *tangibles*, *responsive*, dan *reliability* mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi. Dari diagram kartesius, ditemukan bahwa terdapat sebanyak sebelas indikator yang dinilai penting oleh para pengguna, dengan tujuh dikuadran A dan empat di kuadran B. Selain itu, *PIECES Framework* digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi, dengan nilai rata-rata untuk *performance* (2,79), *Information and data* (3,04), *economy* (2,85), *control and security* (2,36), *Efficiency* (2,97), dan *service* (2,87). Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan ditujukan pada aspek *control and security* karena masih belum mencapai kategori baik. Rekomendasi ini bertujuan untuk membantu pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.³¹

8. Penelitian Metisya Darwi, dkk tahun 2023 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik”. Sistem Informasi Akademik dapat mempermudah Universitas dalam mendapatkan informasi dan membantu melakukan kegiatan administratif akademik. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur telah menggunakan SIKAD sejak tahun 2017, akan tetapi sistem ini belum pernah di analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik. Tujuan dari penelitian ini untuk

³¹ Jales Febri Kusuma, Dwi Fatrianto Suyatno, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi Peduli Lindungi”, JINACS: (Journal of Informatics and Computer Science) Volume 04 Nomor 04, Oktober 2023, 369-379.

mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIKADserta mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan Metode *PIECES* dengan variabel kinerja, informasi, ekonomi, control, efisiensi dan layanan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, Populasi dalam penelitian didapatkan dari mahasiswa Angkatan 2019, 2020 dan 2021 dengan jumlah sampel 377 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dari metode *PIECES* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.³²

9. Penelitian Herayati,dkk tahun 2024 dengan judul “Penerapan Metode *Pieces Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak”. Sejak munculnya pandemi Covid-19, persaingan platform *e-commerce* semakin sengit, dan akibatnya banyak bisnis *e-commerce* saat ini menghadapi peluang dan bahaya internal dan eksternal. Aplikasi Bukalapak sudah menerima banyak keluhan dari pelanggannya menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pihak Bukalapak untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya. Apabila hal ini tidak diperbaiki akan banyak konsumen yang beralih ke aplikasi *e-commerce* lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan Evaluasi Kinerja Sistem dengan menggunakan metode *PIECES framework* yang meliputi 6 variabel yaitu : (*Performance, Information, Economics, Control & Security,*

³² Metisya Darwi,dkk, “Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik”, Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)Vol. 2 Issue1 Juni 2023, 59-70.

Efficiency, dan *Service*) terhadap Aplikasi *E-commerce* Bukalapak, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat Kinerja Sistem Aplikasi dari sisi kelemahan, kekuatan dan menganalisis komponen apa saja yang perlu ditingkatkan Kinerjanya. Penelitian ini menggunakan metode *PIECES framework* dalam menganalisis data, penggunaan metode *PIECES framework* sangat cocok dalam menganalisis setiap variabel sistem yang diteliti karena bisa memberikan hasil nyata terhadap efektivitas sistem yang digunakan perusahaan. Kepuasan Pengguna terhadap layanan berbasis aplikasi mobile diukur dengan kerangka kerja *PIECES framework* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan. Hasil dari penelitian yang menggunakan kerangka kerja *PIECES framework* menghasilkan skor rata-rata 3,38 dengan skala *likert*. Maka pengguna layanan dikategorikan NETRAL terhadap layanan sistem informasi aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02.³³

10. Penelitian Muhamad Sahrul Abadi, Kresna Ramanda tahun 2024 dengan judul "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode *Pieces Framework*". Aplikasi TIJE merupakan platform digital yang dikembangkan khusus untuk memberikan kemudahan akses *online* informasi Transjakarta kepada pengguna *smartphone*. Untuk menggunakan platform ini, individu harus terlebih dahulu membuat koneksi internet dan kemudian mengunduh aplikasi TIJE. Untuk

³³ Herayati,dkk, "Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak", Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika KomputerVolume 8, Nomor 2, April 2024, 530-538.

mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Aplikasi TIJE, penting untuk mengidentifikasi kesalahan atau masalah apa pun yang mungkin terkait dengan pemanfaatannya. Salah satu cara penilaian tersebut adalah penggunaan kerangka *PIECES*. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei yang dilakukan melalui *Google Forms* sebagai instrumen utama pengumpulan data. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan paket perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIJE dapat dilakukan dengan pendekatan *PIECES*. Pendekatan ini menilai kepuasan pengguna di banyak bidang. Temuannya menunjukkan bahwa peserta memberikan peringkat 4,04 untuk Kinerja, 4,23 untuk Informasi dan Data, 4,25 untuk Ekonomi, 4,51 untuk Pengendalian dan Keamanan, 4,55 untuk Efisiensi, dan 4,59 untuk Pelayanan. Peringkat yang dicapai untuk aplikasi TIJE bervariasi dari 4,2 hingga 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang luar biasa.³⁴

Berdasarkan uraian di atas, kita dapat mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian masa kini. Tabel 2.1 di bawah ini mencantumkan persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

³⁴ Muhamad Sahrul Abadi, Kresna Ramanda, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework", *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI)* Vol. 5, No. 1, April 2024: 24-35.

Tabel 2.1
Orisinalitas Penelitian

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Muzakkir Pangri, dkk. “Metode <i>Pieces Framework</i> Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong”, 2021. ³⁵	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan penerapan metode <i>pieces framework</i>. c. Mengukur evaluasi tingkat kepuasan. d. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, observasi dan kuesioner. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Yang diteliti pada sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. b. Dilaksanakan di Sorong. c. Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>.
2.	Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, “Penerapan <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya, 2021. ³⁶	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan penerapan metode <i>pieces framework</i>. c. Mengukur evaluasi tingkat kepuasan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Meneliti pada Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU). b. Dilakukan di Universitas Negeri Surabaya c. Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> d. Pengumpulan data nya menggunakan studi literatur.
3.	Nurhalisa Sakir, dkk. “Penerapan Metode <i>Pieces Framework</i> Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif b. Menggunakan penerapan metode 	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi yang digunakan yaitu Seabank. b. Tempat yang ditinjau yaitu di Balikpapan

³⁵ Muzakkir Pangri, dan Sunardi Sunardi, “Metode *Pieces Framework* Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong”, BINA INSANI ICT JOURNAL, Vol. 8, No. 1, Juni 2021, 63-72.

³⁶ Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, “Penerapan *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya”, JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence), Volume 02 Number 02, 2021.

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
	Seabank di Balikpapan”, 2022. ³⁷	<p><i>pieces framework.</i></p> <p>c. Mengukur evaluasi tingkat kepuasan.</p> <p>d. Keduanya sama-sama menggunakan random sampling</p> <p>e. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, observasi dan kuesioner.</p>	
4.	Ngakan Made Bayu Aditya dan Joy Nashar Utama Jaya “Penerapan Metode <i>PIECES Framework</i> Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi <i>Myindihome</i> ”, 2022. ³⁸	<p>a. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.</p> <p>b. Menggunakan penerapan metode <i>pieces framework.</i></p> <p>c. Mengukur evaluasi tingkat kepuasan.</p> <p>d. Keduanya sama-sama menggunakan <i>random sampling.</i></p> <p>e. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, observasi dan kuesioner.</p>	<p>a. Yang diteliti sistem informasi pada aplikasi <i>Myindihome.</i></p> <p>b. <i>Dilakukan</i> di Balikpapan</p>
5.	Ilham, dkk . “Penerapan Metode <i>Pieces</i>	a. Menggunakan metode kuantitatif	a. Aplikasi yang digunakan pada

³⁷Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni, “Penerapan Metode *Pieces Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan”, *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, Vol. 9 No. 2, April 2022.

³⁸ Ngakan Made Bayu Aditya, Joy Nashar Utama Jaya, “Penerapan Metode *PIECES Framework* Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi *Myindihome*”, *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)* Volume 3, Nomor 3, Maret 2022, Hal: 325–332.

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
	<i>Framework</i> Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia”, 2023. ³⁹	<ul style="list-style-type: none"> b. Menggunakan penerapan metode <i>pieces framework</i>. c. Mengukur evaluasi tingkat kepuasan. d. Keduanya sama-sama menggunakan random sampling. 	<ul style="list-style-type: none"> tokopedia b. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data, studi pustaka, observasi, kuesioner. Perbedaannya penambahan metode studi pustaka.
6.	Andini Kidna Raharja. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)”, 2023. ⁴⁰	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan aplikasi BSI Mobile. c. Mengukur tingkat kepuasan nasabah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Model yang digunakan untuk meneliti kepuasan menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS), sedangkan penelitian ini menggunakan model <i>Metode Pieces Framework</i>. b. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan pada penelitian ini menggunakan random smapling.
7.	Jales Febri Kusuma dan, Dwi Fatrianto. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan <i>Pieces Framework</i> pada	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan metode <i>pieces framework</i> untuk tingkat kepuasan. c. Sama-sama meneliti tingkat kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan servqual dan rekomendasi perbaikan sebagai penambahan variabel yang diteliti. b. Variabel yang digunakan pada aplikasi peduli

³⁹ Ilham, Suparni, Ahmad Al Kaafi, Hilda Rachmi, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia”, Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE) Vol. 9, No. 2, Desember 2023, hlm. 119-128.

⁴⁰ Andini Kidna Raharja, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)” (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023).

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
	Aplikasi Peduli Lindungi”, 2023. ⁴¹	pengguna d. Menggunakan kuisisioner sebagai acuan peneliti.	lindungi, sedangkan penelitian ini menggunakan pada aplikasi BSI <i>Mobile</i> . c. Dilaksanakan pada saat covid-19.
8.	Metisyia Darwi, dkk. “Penerapan Metode <i>PIECES Framework</i> Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik”, 2023. ⁴²	a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan metode <i>pieces framework</i> sebagai media. c. Sama-sama mengukur tingkat kepuasan. d. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner.	a. Menggunakan aplikasi sistem informasi akademik pada kampus, sedangkan penelitian ini menggunakan BSI <i>Mobile</i> . b. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling atau sudah ditentukan respondennya, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>random sampling</i> . c. Responden diambil dari mahasiswa, sedangkan penelitian ini mengambil pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).
9.	Herayati, dkk. “Penerapan Metode <i>Pieces Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan	a. Menggunakan metode kuantitatif b. Menggunakan metode <i>pieces framework</i> sebagai	a. Menggunakan aplikasi bukalapak sebagai acuan, sedangkan penelitian ini menggunakan

⁴¹ Jales Febri Kusuma, Dwi Fatrianto Suyatno, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi Peduli Lindungi”, JINACS: (Journal of Informatics and Computer Science) Volume 04 Nomor 04, Oktober 2023, 369-379.

⁴² Metisyia Darwi, dkk, “Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik”, Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) Vol. 2 Issue 1 Juni 2023, 59-70.

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
	Pengguna Aplikasi Bukalapak”, 2024. ⁴³	<p>penguji.</p> <p>c. Menggunakan kepuasan pengguna</p> <p>d. Menggunakan kuisioner sebagai pengumpulan data.</p> <p>e. Menggunakan pengambilan sampel dengan teknik <i>random sampling</i>.</p>	<p>aplikasi BSI <i>Mobile</i>.</p> <p>b. Reponden menggunakan masyarakat jakarta yang memakai dan menggunakan aplikasi bukalapak, sedangkan penelitian ini menggunakan responden yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).</p>
10.	Muhamad Sahrul Abadi, Kresna Ramanda. "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode <i>Pieces Framework</i> ", 2024. ⁴⁴	<p>a. Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>b. Menggunakan metode <i>pieces framework</i> sebagai alat mendeteksi.</p> <p>c. Menggunakan kuisioner sebagai pengumpulan data.</p>	<p>a. Meneliti mengenai tingkat keberhasilan, sedangkan penelitian ini meneliti tingkat kepuasan.</p> <p>b. Menggunakan aplikasi Tije sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi BSI <i>mobile</i>.</p>

Beberapa penelitian hanya membahas beberapa penggunaan pendekatan kerangka kerja bagian sebagai penilaian tingkat kepuasan, menurut penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian ini membahas pendekatan kerangka kerja bagian sebagai penilaian tingkat kepuasan, yang terhubung dengan salah satu penelitian sebelumnya yang agak mirip dengan penelitian penulis sehingga penulis dapat menggunakannya sebagai referensi.

⁴³ Herayati,dkk, “Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak”, Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Volume 8, Nomor 2, April 2024, 530-538.

⁴⁴ Muhamad Sahrul Abadi, Kresna Ramanda, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework", Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI) Vol. 5, No. 1, April 2024: 24-35.

B. Kajian Teori

1. Metode Pieces Framework

Alat untuk menganalisis sistem informasi berbasis komputer, *Performance, Information, Control, Economics, Efficiency, and Service (PIECES)* terdiri dari elemen-elemen kunci yang dapat digunakan sebagai pedoman atau referensi saat menganalisis sistem. Singkatnya, PIECES mencakup elemen-elemen kunci untuk evaluasi sistem, termasuk: *Performance, Information and data, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan terakhir, *Service*.⁴⁵ Sistem yang menyeluruh dan lengkap akan mendapat perhatian khusus jika PIECES digunakan sebagai alat analisis sistem. Dengan demikian, kekuatan dan kelemahan sistem dapat ditemukan dan selanjutnya digunakan sebagai panduan untuk pengembangan perusahaan di masa mendatang. Hasil analisis *PIECES* merupakan dokumen kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya. *PIECES* adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada bagian scope definition analisa dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat

⁴⁵ Moh. Edi Tanzil, "Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada". (Skripsi : UIN KHas Jember, 2021), 54.

dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem.⁴⁶

Untuk lebih memahami dan memberikan perawatan bagi orang-orang dengan tuntutan fisik dan kognitif yang kompleks serta perubahan perilaku, metode PIECES merupakan inisiatif dan praktik pembelajaran terbaik. Untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Metode ini dikenal dengan Analisis *PIECES*, dari analisis ini biasanya didapatkan beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi hanya gejala dari masalah utama saja.⁴⁷ Dalam menganalisa suatu sistem informasi terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan dan dilihat, yaitu aspek kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Dengan Analisis *PIECES* digunakan untuk mengetahui permasalahan permasalahan yang ada dan digunakan sebagai bahan referensi dan kontrol untuk perubahan sistem itu sendiri. Sebuah sistem perlu ditemukan permasalahan yang ada agar dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan.⁴⁸

PIECES adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu *problem*, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian

⁴⁶ Nurulita, D., dan Darnoto, S, “Analisis sistem informasi inovasi psc (public safety center) 119 dengan metode pieces di dinas kesehatan kabupaten boyolali”. Prosiding-Semnas & Call Fo Papers Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan UMS, 2017.

⁴⁷ Hakim, L., dan Pertiwi, T, “Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip pgri lubuklinggau menggunakan metode pieces”, Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁴⁸ Nuryati, N, “Evaluasi implementasi sistem elektronik health record (ehr) di rumah sakit akademik universitas gadjah madaberdasarkan metode analisis pieces”. Manaj. Inf. Kesehat. Indonesia, 2016, 3(1).

scope definition analisa dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Setiap huruf dalam *PIECES* merepresentasikan sebuah kategori dalam perumusan masalah yang ada:

a. *Performance*

Variabel *PIECES* pertama, keandalan sistem atau aplikasi, sangat penting dalam menentukan seberapa baik suatu sistem atau aplikasi memproses atau menghasilkan informasi dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Saat menilai kinerja suatu sistem atau aplikasi, ada lima faktor yang perlu dipertimbangkan sebagai referensi atau pedoman⁴⁹:

1. Sejauh mana sistem atau aplikasi dapat atau mampu mengerjakan sejumlah aksi dalam periode waktu yang telah ditentukan dengan baik dan tanpa hambatan.
2. Apakah sistem atau aplikasi dapat merespon suatu aksi bisa dengan cepat atau malah lambat.
3. *Audibilitas*, yaitu kecocokan di mana keselarasan terhadap standar dapat 9 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.

⁴⁹ Hakim, L., dan Pertiwi, T, “Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces”, Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

b. Information

Informasi harus benar-benar memiliki nilai yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan oleh manajemen di semua lini pemangku kepentingan/pengguna sistem atau aplikasi itu sendiri. Komponen-komponen yang dievaluasi dalam mengevaluasi sistem atau aplikasi yang terhubung dengan data dan informasi meliputi⁵⁰:

1. Sejauh mana relevansi informasi atau data dari sistem atau aplikasi tersebut.
2. Ketepatan waktu penggunaan informasi.
3. Akurasi data atau informasi sebagai sebuah *Input* atau *Output* yang dibutuhkan.

Adapun yang tinjau dalam variabel *Input*, *Output*, dan penyimpanan data yaitu⁵¹:

1. *Input*
 - a. Data tidak dapat diambil.
 - b. Data tidak diambil pada waktunya untuk menjadi berguna.
 - c. Pengambilan data yang tidak akurat.
 - d. Data yang sulit untuk diperoleh.
 - e. Data kita yang telah diperoleh berlebihan.
 - f. Kebanyakan data yang diperoleh.

⁵⁰ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁵¹ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

g. Data ilegal yang telah diperoleh.

2. *Output*

- a. Kekurangan informasi.
- b. Kekurangan informasi yang dibutuhkan.
- c. Kekurangan informasi yang berhubungan.
- d. Kelebihan informasi.
- e. Informasi yang bukan merupakan format yang berguna.
- f. Informasi yang tidak akurat.
- g. Informasi yang sulit menghasilkan apapun.
- h. Informasi yang tidak dipakai pada waktunya.

3. *Penyimpanan Data*

- a. Data yang telah disimpan secara berlebihan dalam basisdata.
- b. Penyimpanan data yang tidak akurat.
- c. Data yang tidak aman dari kecelakaan.
- d. Data tidak diorganisir dengan baik.
- e. Data tidak fleksibel.
- f. Data tidak dapat diakses.

c. *Economic*

Apakah pemanfaatan aplikasi media pembelajaran interaktif sebanding dengan capaian guru, yakni meningkatkan minat belajar

siswa, tergantung pada variabel ekonomi. Dalam menilai sistem ekonomi, ada dua faktor yang perlu diperhatikan, yaitu⁵²:

1. Biaya yang digunakan dalam membuat aplikasi media pembelajaran interaktif berbasis multimedia. Dalam hal biaya yang ditinjau yaitu:
 - a. Biaya yang tidak diketahui.
 - b. Biaya yang tidak terduga.
 - c. Biaya yang terlalu tinggi.
2. Manfaat penilaian ini menentukan apakah penggunaan aplikasi ini bermanfaat bagi guru dan siswa. Mengenai manfaat yang diteliti, khususnya:
 - a. Market baru bisa dijangkau.
 - b. Arus pemasaran yang bisa berkembang.

Dari dua komponen diatas terdapat metode perhitungan biaya dan keuntungan yang sering disebut dengan *Benefit to Cost Ratio* (BCR). Persamaan 2.2 di bawah ini merupakan rumus untuk menghitung BCR.⁵³

$$BCR = \frac{\text{Total Manfaat Bersih}}{\text{Total Biaya}}$$

⁵² Hakim, L., dan Pertiwi, T, “Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces”, Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁵³ M. Muslih, L. Wardhiyana, and S. R. Widiyanto, “Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfaction PT. Bozzetto Indonesia Using Pieces Framework,” J. Mantik, vol. 4, no. 4, pp. 2588–2598, 2021.

d. *Control and Security*

Aplikasi dan sistem harus mempunyai pengendalian dan keamanan, karena sebaik-baiknya sistem akan menjadi lemah apabila tidak didukung oleh pengendalian dan keamanan yang baik, sehingga mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak berwenang dan dapat menimbulkan kerusakan⁵⁴.

Adapun komponen yang ditinjau dalam variabel Control dan Security adalah⁵⁵:

1. Terlalu sedikit keamanan atau pengawasan.
 - a) Penginputan data yang tidak cukup diubah.
 - b) Tindakan kriminalitas yang merusak data.
 - c) Etika yang dilanggar pada data atau informasi.
 - d) Kelebihan penyimpanan data yang tidak konsisten pada file atau basis data yang berbeda.
 - e) Peraturan data pribadi yang telah dilanggar.
 - f) Error proses yang akan terjadi.
 - g) Error pembuat keputusan yang terjadi.
2. Terlalu ketatnya keamanan
 - a) Birokrasi ketat yang akan menghambat sistem.
 - b) Pengawasan yang berlebihan membuat ketidaknyamanan pada pelanggan ataupun karyawan.

⁵⁴ Kivia Ababil, "Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (Bsi) Kcp Jember Gajah Mada". (Skripsi : UIN KHAS Jember, 2024), 84.

⁵⁵ Ibid.

c) Pengawasan secara khusus yang menyebabkan penundaan pada proses.

e. *Efficiency*

Jika dibandingkan dengan penggunaan sistem manual, sistem informasi dalam bentuk aplikasi media pembelajaran interaktif tentu lebih unggul. Keunggulan ini terlihat dari seberapa efisien aplikasi tersebut saat dijalankan. Berikut ini beberapa referensi dan panduannya⁵⁶:

- 1) Karyawan, mesin atau komputer dalam penggunaannya membuang waktu terlalu banyak atau pemborosan dalam penggunaan persediaan dan material perusahaan.
- 2) Dalam memenuhi tugas atau pekerjaan, apakah usaha yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan menjadi terlalu berlebihan.
- 3) Pemenuhan kebutuhan material secara berlebihan hanya untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu.

f. *Service*

Pelayanan kepada pelanggan sangatlah penting. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan “pelanggan” adalah para pengguna (karyawan) yang memberikan instruksi dalam menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, untuk dapat melayani pelanggan atau pengguna, diperlukan beberapa hal, antara lain:

⁵⁶ Hakim, L., dan Pertiwi, T, “Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces”, Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

- 1) Aplikasi harus menghasilkan informasi yang positif.
- 2) Output aplikasi yang ada harus konsisten atau tidak error programnya.
- 3) Informasi yang dihasilkan harus handal dan teruji.
- 4) Aplikasi yang ada haruslah mudah dipelajari (familier) terutama panduan Standar Operasional Perusahaan (SOP) nya.
- 5) Aplikasi media pembelajaran ini bersifat fleksibel dan kompatibel bisa di edit, di tambah atau dihapus sesuai kebutuhan (*up to date*).⁵⁷

PIECES dapat dipakai sebagai alat untuk mengevaluasi sistem yang sekarang ada dan melihat peluang perbaikan. *PIECES* adalah Suatu daftar untuk mengidentifikasi masalah dengan system informasi yang sudah ada.⁵⁸ Pada metode *PIECES* terdapat cara untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan Persamaan 2.1:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

1. RK = Rata-Rata Kepuasan
2. JSK = Jumlah Skor Kuesioner
3. JK = Jumlah Kuesioner

Sementara itu, gunakan model Kaplan dan Norton, yang memiliki tingkatan berikut, untuk memastikan tingkat kepuasan:

⁵⁷ Indrajit, R. E, "Membangun aplikasi e-government", (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2019).

⁵⁸ Kamaliatul Huraniyah, "Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Generasi Milenial di BRI Kc Jember". (Skripsi : UIN Khas Jember, 2023).

1 – 1.79 = Sangat Tidak Puas

1.8 – 2.59 = Tidak Puas

2.6 – 3.39 = Ragu-Ragu

3.4 – 4.91 = Puas

4.92 – 5 = Sangat Puas

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan ukuran seberapa puas pengguna terhadap suatu sistem informasi, bukan seberapa baik sistem tersebut secara teknis. Jika pengguna tidak puas, sulit untuk mengatakan bahwa sistem tersebut berhasil. Jika hasilnya lebih baik dari yang diharapkan, pengguna akan sangat puas. Kepuasan pengguna akhir ini dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi dan kemudian dimasukkan ke dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi berikutnya.⁵⁹

Ketika seseorang membandingkan persepsinya tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya, ia dapat merasa puas atau kecewa. Salah satu metrik yang digunakan untuk mengukur seberapa baik sistem informasi (media interaktif) diimplementasikan atau digunakan adalah kepuasan pengguna, yang merupakan evaluasi seberapa baik kinerja suatu sistem atau aplikasi dan apakah sistem atau aplikasi tersebut sejalan dengan tujuan penggunaannya. Pengguna merasakan tingkat kepuasan ketika kinerja atau hasil memenuhi harapan mereka. Kepuasan pengguna adalah

⁵⁹ Hafiz Wahyu Ananda, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Sms Banking Dan Digital Branch Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X Jember”. (Skripsi : UIN KHAS Jember, 2024), 74.

keseimbangan antara harapan individu dan hasil penggunaan suatu sistem, di mana mereka memiliki suara dalam cara pengembangan sistem informasi tersebut.⁶⁰ Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keadaan seseorang atau sekelompok individu yang telah berhasil memperoleh sesuatu yang mereka butuhkan dan inginkan.⁶¹

Kepuasan merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan terhadap produk dan jasa dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dalam bersaing. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa perusahaan, maka akan melakukan menggunakan kembali produk tersebut. Sehingga kepuasan merupakan kunci dalam melakukan pembelian ulang.

Secara linguistik, kepuasan atau dalam bahasa latin disebut *satisfaction*, "*satis*" artinya memadai atau baik sedangkan "*facio*" artinya membuat atau melakukan. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai melakukan pemenuhan terhadap sesuatu yang memadai atau cukup baik. Teori Kepuasan konsumen menurut kotler adalah tingkat perasaan konsumen dalam membandingkan kinerja karyawan terhadap perasaan atau harapan nasabah dalam menerima pelayanan.

Sedangkan secara konseptual kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen atas reward dan

⁶⁰ Supriyatna, A., dan Maria, V, "Analisa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces", *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 2017, 3(2), 88-94.

⁶¹ Sari, U. K., dkk, "Kepuasan pengguna layanan referensi menurut keputusan menpan 63/kep/m. pan/7/2003 (studi deskriptif tentang layanan referensi pada badan perpustakaan dan kearsipan propinsi jawa timur)", (Unpublished doctoral dissertation), Universitas Airlangga, 2013.

biaya pembelian dengan adanya konsekuensi yang diantisipasi. Sedangkan secara operasional kepuasan merupakan sikap terhadap penilaian yang didasarkan pada berbagai atribut.

Kepuasan menurut Hasan, merupakan perasaan konsumen terhadap ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan terhadap kinerja aktual produk atau jasa yang diberikan, apakah memenuhi harapan konsumen atau tidak. Sedangkan menurut teori dari Amstrong & Philip, mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat kinerja karyawan terhadap produk sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Kepuasan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku Manajemen Pemasaran, berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan gambaran perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah menggunakan produk dan kualitas layanan yang ada pada perusahaan.

Berdasarkan teori-teori diatas, kepuasan pelanggan terletak pada harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap suatu pelayanan dan produk. Pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja dibawah harapan nasabah atau tidak sesuai ekspektasi maka nasabah akan tidak puas, sehingga perlu adanya faktor pendorong kepuasan nasabah agar dapat memenuhi harapan dan ekspektasi nasabah.

3. BSI Mobile

Perbankan seluler merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi dan aplikasi bisnis. Layanan ini menjadi peluang bagi bank karena dengan adanya layanan ini memudahkan nasabah dan dapat menawarkan nilai atau inovasi baru kepada nasabah, selain itu bank memberikan layanan ini untuk kelancaran. Perbankan seluler atau biasa disebut *m-banking* merupakan teknologi inovasi layanan pada bank yang dapat melakukan transaksi perbankan melalui media handphone yang terhubung ke jaringan seluler. Layanan perbankan seluler memungkinkan nasabah melakukan transaksi 24 jam tanpa harus datang ke bank.⁶²

Tujuan penggunaan aplikasi perbankan seluler yaitu untuk mempermudah masyarakat atau nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank, sehingga hanya dengan menggunakan perbankan seluler nasabah dapat mengakses berbagai transaksi kecuali penarikan tunai, layanan yang dapat digunakan mulai dari transfer, pengecekan saldo, ataupun pembayaran tagihan – tagihan.⁶³ Perbankan seluler menjadi inovasi terbaru dari perbankan, karena dengan adanya layanan ini dapat

⁶² Wilda Rizqi Amalia, “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. (Skripsi : UIN KHAS Jember, 2021).

⁶³ Muammar, A. Y, “Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik”, (CV Budi Utama, 2018).

memberikan manfaat pada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, berikut manfaat dari penggunaan perbankan seluler menurut Mukhtisar⁶⁴ :

1. Perbankan seluler mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi serta pembayaran dengan menghemat waktu.
2. Menghemat biaya karena tidak harus datang ke kantor cabang dalam melakukan transaksi, cukup mengandalkan jaringan internet pada *smartphone* semua pembayaran dan transaksi dapat terselesaikan.
3. Dapat diakses seluruh pengguna telepon genggam jika terdapat kuota internet.
4. Terdapat petunjuk transaksi dan pembayaran pada tampilan perbankan seluler, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi.
5. Terdapat keamanan dan sms otomatis jika terdapat transaksi yang dilakukan pada aplikasi sehingga resiko kejahatan berkurang.⁶⁵

Jasa perbankan syariah secara umum adalah kegiatan yang menawarkan layanan pembayaran sesuai dengan sistem dan prinsip syariah islam. Titik. Bank Islam pertama di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia (BMI), berdiri pada tanggal 1 November 1991 sebagai hasil kerja sama keuangan MUI. Masyarakat pengguna jasa perbankan menyambut baik berdirinya Bank Muamalat sebagai bank Islam pertama

⁶⁴ Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenny, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)", (Global Journal of Islamic Banking and Finance, 2018, 3), 56–72.

⁶⁵ Niken Putri Wijayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z Di Kota Surakarta)", Skripsi UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA, 2023.

di Indonesia. Padahal, bank Islam sebagai bagian dari bank konvensional melahirkan bank Islam milik negara menyusul berdirinya Bank Muamalat.

Salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan oleh suatu bisnis adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi, yang juga berkontribusi pada kepuasan nasabah. Faktor terpenting dalam kemampuan bank untuk mempertahankan atau menarik nasabah baru adalah kepuasan layanan nasabah. Suatu bank harus menyiapkan personel yang dapat dipercaya dan fasilitas yang memadai dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Tingkat perbandingan antara harapan nasabah dan apakah produk atau layanan memenuhi harapan tersebut atau tidak dikenal sebagai kepuasan nasabah. Meningkatkan standar layanan yang baik diperlukan untuk membuat nasabah merasa nyaman dan puas dengan penawaran bisnis tersebut.

Industri perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi yang pesat untuk menjalankan prosedur bisnis mereka dengan cepat dan mudah dengan beralih ke sistem otomatis, selain menawarkan layanan berkualitas tinggi. Hal ini membuat nasabah perbankan merasa puas. Agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan keuangan sendiri tanpa harus mengunjungi kantor bank, perbankan telah mulai meningkatkan penawarannya. Kami menyebutnya sebagai layanan digital. Pertumbuhan e-bisnis dan e-banking merupakan hasil langsung dari kemajuan teknologi. Pengenalan produk mobile banking merupakan salah satunya. Karena mobile banking merupakan layanan digital yang paling berguna dan paling

banyak digunakan, ini merupakan salah satu dari beberapa kemajuan teknologi yang memiliki dampak lebih besar pada industri.

Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan dengan BSI *Mobile* menawarkan layanan Islam kepada kliennya selain aktivitas keuangan, termasuk membaca Juz Amma, membeli hewan kurban, membayar zakat, memantau jam sholat, dan masih banyak lagi. Konsumen kini dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus mengantre di cabang bank atau mesin ATM. BSI mobile. selain membuat transaksi lebih mudah bagi klien. Nasabah akan dapat menyelesaikan transaksi mereka sendiri dan BSI *mobile* dapat mengefisienkan antrean nasabah untuk transaksi yang lebih efisien. Salah satu aplikasi perbankan yang paling komprehensif dan berguna untuk memenuhi kebutuhan keuangan, sosial, dan spiritual konsumen adalah BSI *Mobile*. Nasabah akan menerima layanan berkualitas lebih tinggi, dan merangkul layanan digital akan membantu mereka menjadi lebih berpikiran maju.⁶⁶

Diharapkan dengan tersedianya BSI *mobile* dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman, modern, sukses, dan efisien. Ini merupakan cara terbaik dan paling tepat untuk meningkatkan standar layanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, ada beberapa faktor yang berperan, yaitu kepastian, daya tanggap, empati, dan bukti nyata.

⁶⁶ Acep Samsudin, dkk, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia", Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 4 No 5, 2023), 1163-1164.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian jenis kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Desain penelitian kuantitatif ada dua macam yaitu deskriptif dan eksperimental. Studi kuantitatif deskriptif melakukan pengukuran hanya sekali. Artinya relasi antar variabel yang diselidiki hanya berlangsung sekali. Sedangkan studi eksperimental melakukan pengukuran antar variabel pada sebelum dan sesudahnya untuk melihat hubungan sebab-akibat dari fenomena yang diteliti. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif untuk menganalisa data secara deskriptif menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu data yang diperoleh, disusun secara sistematis kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori.⁶⁷

⁶⁷ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2019), 2-17.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah tidak diketahui orang yang akan menjadi populasinya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁶⁸ Populasi dan sampel dari penelitian ini tidak diketahui dan tepatnya berada di wilayah kota Jember. Menentukan responden menggunakan metode teknik *accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan salah satu yang cocok, yang artinya sampel yang diperoleh oleh seorang peneliti secara kebetulan tanpa ada perencanaan terlebih dahulu dan peneliti meyakini bahwa orang tersebut layak dijadikan sumber informasi untuk penelitiannya. *Accidental sampling* juga merupakan sebuah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik ini dilakukan ketika peneliti memilih sampel berdasarkan kemudahan dalam mendapatkannya.⁶⁹ Untuk perhitungan sampel dengan pendekatan rumus *Lemeshow* dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti.⁷⁰

Dalam menghitung jumlah populasi yang menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut:

⁶⁸ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2019), 12-127.

⁶⁹ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017), 85.

⁷⁰ Riyanto, S dan Hermawan, a., *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Deepublish, 2020), 45-50.

$$n = \frac{z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1.96

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat Kesalahan

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

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal untuk mendapatkan informasi yang tepat, adapun teknik yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Pengumpulan data dilakukan di wilayah Jember, fokus pengamatan penelitiannya adalah pengguna dan penggunaan aplikasi BSI Mobile. Data yang diambil dalam kegiatan observasi ini meliputi alur penggunaan aplikasi, fiturfitur aplikasi, dan rating penggunaan aplikasi. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya terjadi di lapangan.⁷¹

⁷¹ I. Tingkat, N. Menggunakan, M. Saw, A. F. Sallaby, V. N. Sari, and R. T. Alinse, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Peserta Olimpiade Karya," vol. 3, pp. 189–195, 2021, doi: 10.30865/json.v3i2.3677.

2. Kuesioner

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden. Menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data yang lebih efisien dengan mengetahui dengan pasti variabel digunakan mengukur dan mengetahui yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga merupakan metode yang tepat untuk penelitian dengan jumlah responden yang banyak dengan pemilihan secara acak. Pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner berasal dari domain pieces framework.⁷²

Untuk mendapatkan nilai evaluasi terhadap peranan crm terhadap kualitas peyanan dan nilai evaluasi kepuasan pelanggan akan kualitas pelayanan maka dibutuhkan sebuah metode pengukuran untuk menguji semua penilaian yang dilakukan oleh responden apakah hasilnya baik atau tidak. Perhitungan nilai dari hasil kuesioner atau angket menggunakan skala likert.⁷³

Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi atau pendapat seseorang tentang suatu kondisi.⁷⁴ Pilihan dari masing-masing skor akan diberi nilai atau skor sebagai berikut:

⁷² A. Muhammad, N. Fauzi, A. Triayudi, and I. D. Sholihati, "Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework," vol. 07, pp. 231–239, 2022.

⁷³ S. Ramadhani, "PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi," *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 4, no. 2, 2018, doi: 10.26905/jtmi.v4i2.2101.

⁷⁴ A. Joshi, S. Kale, S. Chandel, and D. Pal, "Likert Scale: Explored and Explained," *Br. J. Appl. Sci. Technol.*, vol. 7, no.4, pp. 396–403, 2015, doi: 10.9734/bjast/2015/14975.

Tabel 3.1
Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono(2013:108)

Berdasarkan tabel 2. yang merupakan tabel tentang skala likert dengan skor rentang nilai 1 sampai 5 dengan kategori kriteria skor yang berasal dari kuesioner yang akan dijawab oleh responden.

D. Teknik Analisis Data

Peneliti dalam melakukan analisis terhadap layanan aplikasi BSI Mobile kepuasan nasabah BSI *Mobile* menggunakan metode *Pieces Framework*. *Pieces Framework* merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah sistem informasi dalam kualitas pelayanan.⁷⁵ Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan dengan layanan sistem informasi ataukah tidak. Terdapat enam buah variabel dalam *Pieces Framework* yang digunakan untuk menganalisa sebagai berikut⁷⁶:

⁷⁵ S. Aji and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Myindihome Dengan Metode PIECES Framework," *J. Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–7, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmikborneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>.

⁷⁶ N. Kinanti, A. Putri, and A. D. Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," vol. 02, no. 02, pp. 78–84, 2021.

1. *Performnce*

Pada variabel ini analisis dilakukan untuk mengetahui performa atau kinerja dari sistem.

2. *Information*

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang didapatkan, contohnya melihat status transfer di aplikasi *BSI Mobile*.

3. *Economics*

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang disediakan.

4. *Control and Security*

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesulitan dan keamanan saat menggunakan aplikasi.

5. *Efficiency*

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel itu efisien atau tidak dengan input yang sedikit bisa menghasilkan sebuah output memuaskan.

6. *Service*

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dan permasalahan atau gangguan pada layanan.

Setelah dilakukan pengumpulan data dari hasil kuseioner yang dibagikan kepada responden pelanggan pengguna layanan aplikasi BSI

Mobile selanjutnya akan diolah dalam proses menganalisis data⁷⁷. Berikut merupakan rumus yang digunakan dalam metode PIECES. Setelah melakukan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden pengguna BSI *Mobile* selanjutnya akan masuk proses menganalisis data. Metode yang digunakan adalah *PIECES* dengan rumus⁷⁸ :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

1. RK = Rata-Rata Kepuasan
2. JSK = Jumlah Skor Kuesioner
3. JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut:

1 – 1.79 = Sangat Tidak Puas

1.8 – 2.59 = Tidak Puas

2.6 – 3.39 = Ragu-Ragu

3.4 – 4.91 = Puas

4.92 – 5 = Sangat Puas

Dapat dijelaskan bahwa karakteristik penilaian berdasarkan Skala

⁷⁷ A. Primadewi, T. A. Purnomo, and D. Sasongko, "Analisa Perancangan Sistem Pengelolaan Data UMKM berdasarkan Business Intelligence Development Model Framework," *J. Sist. Komput. dan Informastika*, vol. 3, pp. 209–215, 2021, doi: 10.30865/json.v3i2.3587.

⁷⁸ S. Aji and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Myindihome Dengan Metode PIECES Framework," *J. Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–7, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmikborneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/46>.

Likert dengan skor mulai dari 1 sampai dengan 5 yang berasal dari kerangka kerja penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

Hasil kuesioner penelitian nasabah BSI yang menggunakan BSI *Mobile* dijelaskan berdasarkan karakteristik responden penelitian. Karakteristik responden dapat dibagi menjadi dua kategori.:

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Sesuai karakteristik responden terbagi atas 4 jenis usia

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	19-30	90	73,2%
2	31-40	26	21,1%
3	41-50	5	4,1%
4	51-60	2	1,6%
Total		123	100,00%

Sumber : Dokumentasi Penulis

Tabel 4.1 menyajikan hasilnya. Dari 123 responden, 90 responden berusia antara 19 dan 30 tahun. Kemudian ada 26 responden berusia antara 31 dan 40 tahun, 5 responden berusia antara 41 dan 50 tahun, dan 2 responden berusia antara 51 dan 60 tahun.

B. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. *Performances*

Hasil Indikator keberhasilan domain *performance* ini yakni :

Tabel 4.1
Indikator *Performance*

Responden	SS	S	N	TS	STS
SKOR	5	4	3	2	1
R1	36	67	18	1	1
R2	28	73	18	3	1
R3	37	63	19	2	2
Total	101	203	55	6	4

$$RK = \frac{(101*5)+(203*4)+(55*3)+(6*2)+(4*1)}{(101+203+55+6+4)}$$

$$= \frac{1498}{369} = 4,05$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Performance* ini mendapatkan hasil sekitar 4,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas** dalam kepuasan pengguna.

2. *Information*

Data yang diperlukan terisi dengan baik dan dapat digunakan sesuai kebutuhan.

Tabel 4.2
Indikator *Information*

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	26	69	26	1	1
R2	33	67	19	3	1
Total	59	136	45	4	2

$$RK = \frac{(59*5)+(136*4)+(45*3)+(4*2)+(2*1)}{(59+136+45+4+2)}$$

$$= \frac{984}{246} = 4$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Information and data* ini mendapatkan hasil sekitar 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas** dalam kepuasan pengguna.

3. *Economics*

Indikator keberhasilan domain *economics* ini yaitu : Sistem memiliki biaya yang dapat diukur dan biaya yang dikeluarkan sepadan / setara dengan kinerja sistem.

Tabel 4.3
Indikator *Economics*

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	29	65	28	1	1
R2	35	67	37	3	1
Total	64	132	65	4	1

$$RK = \frac{(64*5)+(132*4)+(65*3)+(4*2)+(1*1)}{(64+132+65+4+1)}$$

$$= \frac{1052}{266} = 3,95$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Economics* ini mendapatkan hasil sekitar 3,95 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Sangat Puas**

dalam kepuasan pengguna.

4. *Control and Security*

Indikator keberhasilan domain *Control and Security* ini yaitu :
Sistem tidak terjadi error dan tidak berdampak buruk bagi perangkat

Tabel 4.4
Indikator *Control and Security*

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	30	68	23	1	1
R2	32	55	32	3	1
R3	51	50	20	1	1
Total	113	173	75	5	3

$$RK = \frac{(113*5)+(173*4)+(75*3)+(5*2)+(3*1)}{(113+173+75+5+3)}$$

$$= \frac{1495}{369} = 4,05$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Control and Security* ini mendapatkan hasil sekitar 4,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas** dalam kepuasan pengguna.

5. *Efficiency*

Indikator keberhasilan domain *Efficiency* ini yaitu : Sistem dapat membantu SDM dalam menjalankan tugas

Tabel 4.5
Indikator *Efficiency*

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	32	65	22	3	1
R2	39	56	24	3	1
R3	39	64	18	1	1
Total	110	180	64	7	3

$$RK = \frac{(110*5)+(180*4)+(64*3)+(7*2)+(3*1)}{(110+180+64+7+3)}$$

$$= \frac{1479}{364} = 4,06$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Efficiency* ini mendapatkan hasil sekitar 4,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas** dalam kepuasan pengguna.

6. *Services*

Indikator keberhasilan domain *Service* ini yaitu : Sistem dapat melayani seluruh lapisan pengguna.

Tabel 4.6
Indikator *Services*

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	68	68	22	1	1
R2	33	68	20	1	1
Total	101	136	42	2	2

$$RK = \frac{(101*5)+(136*4)+(42*3)+(2*2)+(2*1)}{(101+136+42+2+2)}$$

$$= \frac{1181}{283} = 4,17$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Services* ini mendapatkan hasil sekitar 4,17 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori Puas dalam kepuasan pengguna.

7. Hasil Akhir Rata-Rata Rekapitulasi

Tabel 4.7
Rata-Rata Rekapitulasi

Variabel	Rata-Rata Kepuasan	Kategori
<i>Performances</i>	4,05	Puas
<i>Information</i>	4	Puas
<i>Economics</i>	4,95	Sangat Puas
<i>Control and Security</i>	4,05	Puas
<i>Efficiency</i>	4,06	Puas
<i>Services</i>	4,17	Puas
Rata-Rata	4,21	PUAS

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance* yakni 4,05, *Information* yakni 4, *Economics* yakni 4,95, *Control and Security* yakni 4,05, *Efficiency* yakni 4,06 dan *Service* yakni 4,17 semua berada pada kategori **Puas**, artinya Aplikasi BSI mobile berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pengguna aplikasi.

C. Pembahasan

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile* menggunakan metode *PIECES Framework* dengan indikator (*performance, Information, economy, control, Efficiency, dan service*)

Adapun metode *PIECES* merupakan praktek pembelajaran terbaik dan inisiatif dalam mengembangkan ketersediaan suatu pendekatan untuk memahami dan meningkatkan perawatan bagi individu dengan kebutuhan yang kompleks fisik dan kognitif serta perubahan perilaku. Untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Metode ini dikenal dengan Analisis *PIECES*, dari analisis ini biasanya didapatkan beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi hanya gejala dari masalah utama saja.⁷⁹ Dalam menganalisa suatu sistem informasi terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan dan dilihat, yaitu aspek kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Dengan Analisis *PIECES* digunakan untuk mengetahui permasalahan permasalahan yang ada dan digunakan sebagai bahan referensi dan kontrol untuk perubahan sistem itu sendiri. Sebuah sistem perlu ditemukan permasalahan yang ada agar dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan.⁸⁰

⁷⁹ Hakim, L., dan Pertiwi, T, “Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces”, Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁸⁰ Nuryati, N, “Evaluasi implementasi sistem elektronik health record (ehr) di rumah sakit akademik universitas gadjah madaberdasarkan metode analisis pieces”. Manaj. Inf. Kesehat. Indonesia, 2016, 3(1).

Variabel *performance* suatu sistem atau aplikasi merupakan variabel pertama dari *PIECES* dimana memiliki peran penting untuk melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem atau aplikasi dalam memproses atau menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan.⁸¹ Dalam hal ini *performance* memiliki 3 indikator yakni tampilan dari BSI *mobile* yang mudah dipahami oleh pengguna karena fitur-fitur yang ada di aplikasi sangat detail. Penggunaan BSI *mobile* ringan pada handphone karena tidak memerlukan ruang yang banyak RAM atau memori penyimpanan. Kemudian kelengkapan fitur BSI *mobile* juga sangat lengkap dan memiliki banyak fitur antara lain fitur untuk transaksi, fitur untuk melihat saldo, fitur untuk *Qris* dan banyak yang lain. Sehingga menghasilkan nilai rata-rata angket dari pengguna yang telah mengisi Google form yang telah disebar oleh peneliti, sebanyak 123 pengguna dengan berbagai usia menjawab kuesioner yang diberikan peneliti yakni sebesar 4,05 dari rata-rata penilaian tingkat kepuasan nasabah. Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *performance* pada BSI *mobile* dalam kategori puas.

Variabel *information* yakni terkait sebuah informasi yang terdapat pada fitur BSI *mobile* harus benar-benar memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh pihak manajemen disemua lini *stakeholders*/pengguna sistem atau aplikasi itu sendiri. Komponen yang diperhatikan dalam mengevaluasi sebuah sistem atau aplikasi terkait data dan

⁸¹ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

informasi.⁸² Dalam hal ini *Information* memiliki 2 indikator yakni terkait informasi layanan dalam problematika nasabah, problematika yang dialami oleh pengguna atau nasabah sangat beragam yakni salah satunya salah transfer, lupa password dan lain sebagainya. Kemudian tampilan informasi yang ada di layanan informasi terkait penggunaan BSI *mobile* sangat jelas dan mudah dipahami nasabah. Maka dihasilkan hasil dari angket yakni sebesar 4. Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *Information* pada BSI *mobile* dalam kategori puas.

Variabel *economics* menjadi suatu parameter apakah dengan penggunaan aplikasi media pembelajaran interaktif ini sepadan dengan hasil diperoleh oleh lembaga dalam meningkatnya nasabah. Dalam segi ekonomi terdapat dua komponen yang diperhatikan dalam mengevaluasi sebuah sistem.⁸³ Dalam hal ini *economics* memiliki 2 indikator yakni kesesuaian dalam kualitas pelayanan jika mengeklik pada salah satu fitur misalnya transaksi maka banyak fitur transaksi antar bank, sesama bank, pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Penggunaan BSI *mobile* tanpa tarif atau biaya melainkan hanya membutuhkan kuota data internet untuk mengakses BSI *mobile*. Maka hasil dari angket yakni sebesar 4,95 dari rata-rata penilaian tingkat kepuasan nasabah. Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *economics* pada BSI *mobile* dalam kategori sangat puas.

⁸² Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁸³ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

Indikator *control and security* yakni sistem pengontrolan dan keamanan aplikasi. Sebaik-baiknya suatu aplikasi atau sistem jika tidak disertai dengan pengendalian dan pengamanan yang baik, akan menjadi suatu aplikasi atau sistem yang lemah sehingga pihak yang tidak berkompeten bisa dengan mudah masuk dan merusak aplikasi atau sistem tersebut. Oleh karena itu perlu adanya suatu pengendalian dan pengamanan terhadap aplikasi atau sistem⁸⁴. Dalam hal ini *control and security* memiliki 3 indikator yakni mudah dipahaminya penggunaan sistem aplikasi BSI *mobile* yang mana fitur-fitur yang telah tersedia relevan dengan menunya, terjaminnya keamanan data diri nasabah tidak akan pernah ada hacker yang bisa membobol BSI *mobile* pengguna jika tidak memberikan kode-kode terkait keamanan akun kepada orang lain entah kerabat, saudara atau bahkan keluarga. Mudahnya bertransaksi di BSI *mobile* tanpa perlu repot pergi ke ATM untuk bertransaksi. Maka hasil dari rata-rata angket yakni sebesar 4,05. Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *control and security* pada BSI *mobile* dalam kategori puas.

Efficiency adalah sebuah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik, tanpa membuang waktu, tenaga, bahan, upaya, atau uang. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber daya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Sistem informasi berupa aplikasi media interaktif pembelajaran yang digunakan secara mutlak harus memiliki nilai keunggulan jika dibandingkan dengan

⁸⁴ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

penggunaan sistem secara manual. Keunggulan tersebut terletak pada tingkat keefisienan saat aplikasi tersebut beroperasi.⁸⁵ Dalam hal ini *control and security* memiliki 3 indikator yakni efisiensi waktu yang cepat dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun secara *real-time*, efisiensi biaya yang tidak dipungut biaya apapun dalam mengakses BSI *mobile* kecuali transaksi dengan bank selain BSI pasti ada biaya pelayanan tersendiri sebesar dua ribu lima ratus rupiah. Efisiensi tenaga yakni tidak perlu mendatangi atm untuk bertransaksi, tidak perlu mengantre untuk bertransaksi. Maka hasil dari rata-rata angket yakni sebesar 4,06. Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *Efficiency* pada BSI *mobile* dalam kategori puas

Service bisa diartikan sebagai pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting, pada penelitian ini yang dimaksud sebagai konsumen adalah pengguna yang menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu diperlukan beberapa hal yang dinilai penting dalam melayani konsumen atau pengguna.⁸⁶ Dalam hal ini *services* memiliki 2 indikator yakni cepat dan akuratnya pelayanan BSI *mobile* tidak pernah ada kesalahan transfer jika kita benar dalam memasukkan nomor rekening dan kesesuaian jenis layanan pada BSI *mobile* seperti jika ingin membuka fitur transaksi akan diarahkan kepada fitur transaksi. Dihasilkan hasil dari rata-rata angket yakni sebesar 4,17 Maka bisa disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam variabel *services* pada BSI *mobile* dalam kategori puas.

⁸⁵ Hakim, L., dan Pertiwi, T, "Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces", Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu, 2018, 9(2), 26–36.

⁸⁶ Indrajit, R. E, "Membangun aplikasi e-government", (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2019).

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance* yakni 4,05, *Information* yakni 4, *Economics* yakni 4,95, *Control and Security* yakni 4,05, *Efficiency* yakni 4,06 dan *Service* yakni 4,17. Bisa disimpulkan bahwa hasil rekapitulasi paling kecil yakni berada pada angka 4,05 yakni hasil dari variabel indikator *control and security*. Dan yang paling tinggi yakni hasil rekapitulasi dari *Economics* semua berada pada kategori **Sangat Puas**, maka dihasilkan rata-rata rekapitulasi sebesar 4,21 yang artinya Aplikasi BSI mobile berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa **Puas** dan respon positif ke pengguna aplikasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES diatas, seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance* yakni 4,05, *Information* yakni 4, *Economics* yakni 4,95, *Control and Security* yakni 4,05, *Efficiency* yakni 4,06 dan *Service* yakni 4,17 semua berada pada kategori **Puas**, artinya Aplikasi BSI mobile berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pengguna aplikasi.

B. Saran

1. Untuk pengguna BSI Mobile

Agar tetap terus setia dalam menggunakan BSI Mobile sebagai aplikasi pilihan yang terpercaya yang akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

2. Untuk BSI

Agar tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada BSI Mobile. Yangmana terletak pada informasi terkait. Dan menghadapi probmatika dari nasabah untuk memudahkan bertransaksi melalui *handphone*.

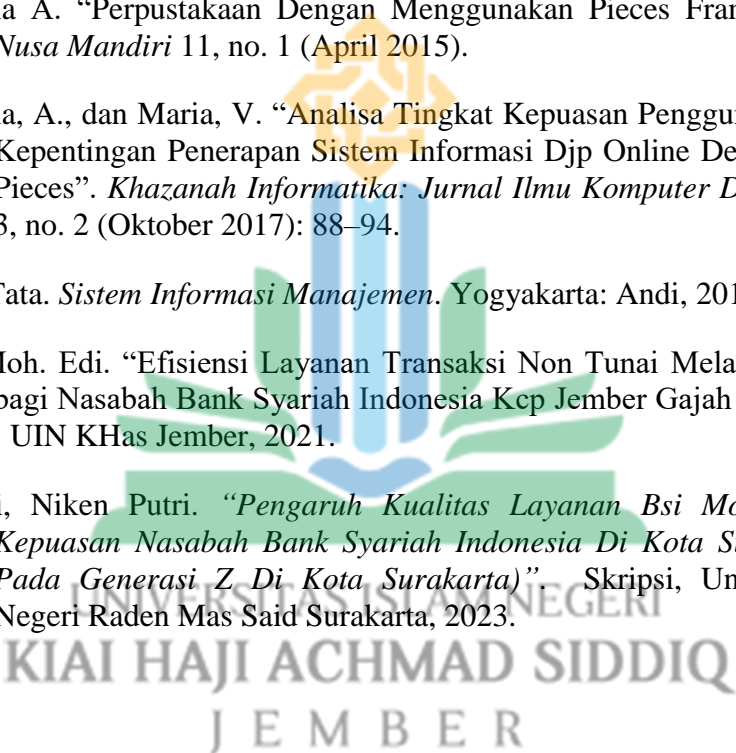
DAFTAR PUSTAKA

- A. Joshi, S. Kale, S. Chandel, and D. Pal. "Likert Scale: Explored and Explained". *Br. J. Appl. Sci. Technol* 7, no. 4 (Mei 2015):334-765.
- A. Muhammad, N. Fauzi, A. Triayudi, and I. D. Sholihati. "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework". *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)* 07, no. 01 (Maret 2022): 231–239.
- A. Primadewi, T. A. Purnomo, and D. Sasongko. "Analisa Perancangan Sistem Pengelolaan Data UMKM berdasarkan Business Intelligence Development Model Framework". *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika* 3, no. 05 (Oktober 2021):520-534.
- Ababil, Kivia. "Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kcp Jember Gajah Mada". Skripsi : UIN KHAS Jember, 2024.
- Abadi, Muhamad Sahrul, dan Kresna Ramanda. "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework". *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI)* 5, no. 1 (April 2024): 24-35.
- Aditya K, D. Darmawan, D. Kusbianto, P. Aji, and R. Ardiansyah. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Work Order Menggunakan Pieces Frameworks". Skripsi, Politeknik Negeri Malang, 2021.
- Aditya, Ngakan Made Bayu dan Joy Nashar Utama Jaya. "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome". *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)* 3, no. 3 (Maret 2022): 325–332.
- Amalia, Wilda Rizqi. "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Ku Kivia Ababil, "Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (Bsi) Kcp Jember Gajah Mada". (Skripsi : UIN KHAS Jember, 2024), alitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember". Skripsi : UIN KHAS Jember, 2021.
- Ananda, Hafiz Wahyu. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Sms Banking Dan Digital Branch Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X Jember". Skripsi : UIN KHAS Jember, 2024.
- Asbar. Y and M. A. Saptari. "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES". *Jurnal Visioner Strategi* 6, no. 2 (November 2017).

- Darwi, Metisya dkk. "Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik". *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)* 2, no.1 (Juni 2023): 59-70.
- Dr. Kasmir. *Dasar Dasar Perbankan*. PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- F. I. Komputer and P. Digital. "Aplikasi Mobile Menggunakan Pendekatan PIECES". *Jurnal Sistem Komper dan Informatika (JSON)* 5, no. 4 (Maret 2020): 297–305.
- F. Yusup. "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan* 7, no. 1 (Mei 2018):17–23.
- Hakim, L., dan Pertiwi, T. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website Stkip Pgri Lubuklinggau Menggunakan Metode Pieces". *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu* 9, no. 2 (Oktober 2018): 26–36.
- Herayati,dkk. "Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak". *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 8, no. 2 (April 2024): 530-538.
- Huraniyah, Kamaliatul. "Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Generasi Milenial di BRI Kc Jember". Skripsi : UIN Khas Jember, 2023.
- Ilham, Suparni, Ahmad Al Kaafi, Hilda Rachmi. "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia". *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 9, no. 2 (Desember 2023): 119-128.
- Imamah, Nur., & Safira, Dinda Ayu. "Pengaruh Perbankan seluler Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia". *Profit : Jurnal Administrasi Bisnis* 15, no. 1 (April 2021):330-341.
- Indrajit, R. E. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2019.
- Junaedi, Nanang. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces". *Journal of Computer, Information System, & Technology Management* 1, no. 2 (Juni 2018): 119-126.
- Kristy, Rellanti Diana, dan Wahyu Andhyka Kusuma. "Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang". *Teknika : Engineering and Sains Journal* 2, no. 1 (Februari 2018): 112-130.

- Kusuma, Jales Febri dan, Dwi Fatrianto Suyatno. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi Peduli Lindungi”. *JINACS: (Journal of Informatics and Computer Science)* 04, no. 04 (Oktober 2023): 69-379.
- M. Muslih, L. Wardhiyana, and S. R. Widiyanto. “Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfaction PT. Bozzetto Indonesia Using Pieces Framework”. *Jurnal Mantik* 4, no. 4 (April 2021): 2588–2598.
- M. Nur. “Indonesian Treasury Review”, *J. Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan. Publik* 5, no. 3 (Maret 2020): 217–234.
- M. Saw, A. F. Sallaby, V. N. Sari, and R. T. Alinse. “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Peserta Olimpiade Karya”. *Jurnal Visioner Strategi* 3, no. 01 (Januari 2021): 189–195.
- Muammar, A. Y. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenny. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Perbankan seluler (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”. *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (Juni 2018): 56–72.
- N. Azizah et al. “Model E-Business Menggunakan Pieces Framework Untuk Peningkatan Daya Saing UMKM Berbasis”. *Jurnal Bisnis Kolega* 11, no. 2 (Mei 2020): 234-250.
- Nulhakim, L., Azizah, N., dan Ajija, M. T. “Sistem Informasi Monitoring Inventory Dengan Analisa Pieces Pada Pt Care Spundbond”. *Dalam Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*. Vol. 1 (2018): 480–485.
- Nurulita, D., dan Darnoto, S. “Analisis Sistem Informasi Inovasi Psc (Public Safety Center) 119 Dengan Metode Pieces Di Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali”. *Prosiding-Semnas & Call Fo Papers Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan UMS*, 2017.
- Nuryati, N. “Evaluasi Implementasi Sistem Elektronik Health Record (Ehr) Di Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Madaberdasarkan Metode Analisis Pieces”. *Manaj. Inf. Kesehat. Indonesia* 3, no. 1 (Juli 2016): 11-128.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Penggunaan Internet Banking Dan Perbankan Seluler*, 2019.

- Pangri, Muzakkir dan Sunardi Sunardi. "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong". *Bina Insani Ict Journal* 8, no. 1 (Juni 2021): 63-72.
- Pranantha, Elsandro Yoga. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman". Skripsi, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.
- Prawitasari, K dan Tantrisna, C. "Analisa Harapan Dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan Yang Disediakan Oleh Maskapai Penerbangan Domestik Di Indonesia". Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang., 2016.
- Prayogi R., K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman. "Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA". *Journal Infortech* 3, no. 1 (Agustus 2021):34-78.
- Putri, Nanda Kinanti Amelia dan Aries Dwi Indriyanti. "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya". *JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)* 2, no. 02 (Mei 2021): 338-347.
- Raharja, Andini Kidna. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023.
- Ramadhani, S. "PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi". *J. Teknol. dan Manaj. Inform* 4, no. 2 (April 2018): 144-157.
- Riyanto, S dan Hermawan, A. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- S. Aji. dan A. Hidayatullah. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework". *Jurnal Sistem Informasi* 10, no. 3 (April 2019): 122-136.
- Sakir, Nurhalisa, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni. "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan". *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9, no. 2 (Maret 2022): 256-279.

- Samsudin, Acep dkk, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no 5 (September 2023): 1163-1164.
- Sari, U. K., dkk. *Kepuasan pengguna layanan referensi menurut keputusan menpan 63/kep/m. pan/7/2003 (studi deskriptif tentang layanan referensi pada badan perpustakaan dan kearsipan propinsi jawa timur)*. (Unpublished doctoral dissertation), Universitas Airlangga, 2013.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Supriyatna A. “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework”. *Pilar Nusa Mandiri* 11, no. 1 (April 2015).
- Supriyatna, A., dan Maria, V. “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DjP Online Dengan Kerangka Pieces”. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika* 3, no. 2 (Oktober 2017): 88–94.
- Sutabri, Tata. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Tanzil, Moh. Edi. “Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui BSI Mobile bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada”. Skripsi : UIN KHas Jember, 2021.
- Wijayanti, Niken Putri. “Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z Di Kota Surakarta)” Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- 

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator Variabel	Sumber Data	Prosedur Penelitian	Rumusan Masalah
<p>Penerapan Metode PIECES Framework sebagai Evaluasi Pengguna aplikasi BSI Mobile di Jember</p>	<p>Metode PIECES Framework</p> <p>Tingkat Kepuasan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Performance 2. Information 3. Economic 4. Control 5. Efficiency 6. Service <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Jasa 2. Kualitas Pelayanan 3. Harga jasa 4. Kemudahan mengakses produk 5. Metode survey kepuasan nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah pengguna BSI Mobile (Mahasiswa UIN khas Jember dan Masyarakat Jember) 2. Observasi Lapangan 3. Dokumentasi Lapangan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Kuantitatif 2. Jenis Penelitian : Deskriptif 3. Desain Penelitian: <i>Filsafat Positivisme</i> 4. Penentuan Sampel (responden) : <i>Random sampling</i> 5. Lokasi Penelitian : Jember 6. Teknik Pengumpulan Data : Observasi dan kuesioner 7. Teknik Analisis Data : PIECES Framework 8. Keabsahan Data : <ol style="list-style-type: none"> a. Uji Skala <i>Likert</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile berdasarkan indikator PIECES Framework?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Auria Alvina Mayclara P

Nim : 2051050100023

ProdiStudi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri K H. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna aplikasi BSI Mobile di Jember”** Adalah benar – benar hasil karya saya kecuali kutipan – kutipan yang yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 28 November 2024



Auria Alvina Mayclara P
NIM.205105010023

LEMBAR KUESIONER NASABAH BSI PENGGUNA BSI *MOBILE*

Nama :

Pekerjaan :

Usia :

Petunjuk :

Kuesioner ini akan digunakan oleh peneliti sebagai bahan evaluasi terhadap BSI *mobile* dengan metode *PIECES framework*. Yang akan dinilai yakni meliputi *performance, information, economics, control and security, efficiency, service*.

1. Isi nama, pekerjaan dan usia Anda pada kolom yang disediakan
2. Kuesioner ini adalah bentuk dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*
3. Berikan pendapat Anda dengan sejujur-jujurnya
4. Berikan tanda (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan jawaban Anda

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

1. Indikator *Performance*

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	mpilan dari BSI <i>mobile</i> mudah dipahami					
	nggunaan BSI <i>mobile</i> ringan pada <i>handphone</i> karena tidak memerlukan banyak ruang					
	ur dari BSI <i>mobile</i> lengkap bisa dipakai untuk <i>transfer, cardless</i> tarik tunai, melihat saldo, pembayaran, dan lain sebagainya.					

2. Indikator Information

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Informasi terkait layanan dan problematika terkait BSI <i>mobile</i> sesuai kebutuhan nasabah					
	Ringkasan informasi BSI <i>mobile</i> jelas dan mudah dipahami oleh nasabah					

3. Indikator Economics

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas pelayanan BSI <i>mobile</i> sesuai biaya					
	Penggunaan dari BSI <i>mobile</i> cukup menggunakan kuota data data internet					

4. Indikator Control and Security

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Penggunaan sistem aplikasi BSI <i>mobile</i> mudah dipahami					
	Keamanan data diri dari BSI <i>mobile</i> terjamin					
	Mudah dalam melakukan transaksi dengan BSI <i>mobile</i>					

5. Indikator Efficiency

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Efisiensi waktu BSI <i>mobile</i> (cepat dalam mengakses informasi saldo, cepat dalam melakukan transfer, cepat dalam melakukan akses pembayaran)					
	Efisiensi biaya (tidak dipungut biaya apapun dalam					

	mengakses BSI <i>mobile</i>)					
	siensi tenaga (tidak perlu mendatangi ATM jika inginmelakukan transaksi)					

6. Indikator *Service*

No.	Indikator	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	layanan BSI <i>mobile</i> cepat dan akurat					
	his layanan BSI <i>mobile</i> sesuai dengan yang ditawarkan					



Lampiran 1 Hasil Angket

PERFORMANCES

Responden	SS	S	N	TS	STS
SKOR	5	4	3	2	1
R1	36	67	18	1	1
R2	28	73	18	3	1
R3	37	63	19	2	2
Total	101	203	55	6	4

INFORMATION

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	26	69	26	1	1
R2	33	67	19	3	1
Total	59	136	45	4	2

ECONOMICS

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	29	65	28	1	-
R2	35	67	37	3	1
Total	64	132	65	4	1

CONTROL AND SECURITY

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	30	68	23	1	1
R2	32	55	32	3	1
R3	51	50	20	1	1
Total	113	173	75	5	3

EFISIENSI

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	32	65	22	3	1
R2	39	56	24	3	1
R3	39	64	18	1	1
Total	110	180	64	7	3

SERVICES

Responden	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
R1	68	68	22	1	1
R2	33	68	20	1	1
Total	101	136	42	2	2



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- 1268 /Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 November 2024

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Ekonomi Islam FEBI UIN KHAS Jember

Jl. Mataram No. 01 Mangli Kaliwates Jember

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mahasiswa berikut :

Nama : Auria Alvina Mayclara P
NIM : 205105010023
Semester : IX (Sembilan)
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Penerapan Metode Pieces Framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile di Jember

Mohon diizinkan untuk mengadakan Penelitian/Riset pada tanggal 01-29 November 2024

Demikian atas perkenannya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Auria Alvina Mayclara P
NIM : 205105010023
Semester : IX (sembilan)
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Penerapan metode *pieces framework* sebagai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bsi Mobile di Jember

telah melaksanakan penelitian untuk memenuhi tugas skripsi, terhitung tanggal 1 November – 29 November

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 November 2024

A.n. Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

M.F. HIDAYATULLAH S.H.I, M.S.I

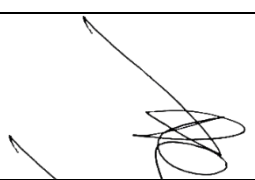




UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian

Universitas Islam Negeri Jember KH.Ahmad Shiddiq

Jalan Mataram Mangli Jember

No.	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1	Jum'at, 8 November 2024	Penyerahan surat izin penelitian kepada Universitas Islam Negeri Jember KH.Ahmad Shiddiq	
2	Senin, 11 November 2024	Pengajuan pertanyaan terkait pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian	
3	Rabu, 13 November 2024	Penyerahan kuisioner penelitian kepada Nasabah BSI wilayah Jember	
4	Rabu, 20 November 2024	Pengumpulan kuisioner yang telah di isi oleh Nasabah BSI wilayah Jember	
5	Selasa, 29 November 2024	Peneliti minta surat keterangan selesai penelitian kepada Universitas Islam Negeri Jember KH.Ahmad Shiddiq Jember	

Jember, 29 November 2024

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Dr.M.F.Hidayatullah, S.H.I,M.S.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Auria Alvina Mayclara
NIM : 205105010023
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : PENERAPAN METODE PIECES FRAMEWORK
SEBAGAI EVALUASI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 November 2024

Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Hersa

(Dr. Hersa Farida Qoriani, M.EI)





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Auria Alvina Mayclara P

NIM : 205105010023

Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 29 November 2024
Koordinator Prodi Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi, M.S.A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DOKUMENTASI NASABAH BSI



BIODATA



Identitas Diri

Nama : Auria Alvina Mayclara P
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln.Nana Rt.10 Rw.03 Dsn Sarino Desa Sarimulyo
Kec.Jombang Kab.Jember
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : marshilaalvina55@gmail.com
Nama Ayah : Alm.Supono
Nama Ibu : Siti Solecha

Riwayat Pendidikan

MI Muhammadiyah Sidorejo : (2008-2014)
MTS MMai Baitul Arqom : (2014-2017)
MA MMai Baitul Arqom : (2017-2020)
UIN KHAS Jember : (2020-2024)