

# **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi NEWSAKPOLE Menggunakan Metode PIECES**

**Hanis Fitriya Da'watus Sholihah  
2000016040**

Skripsi diajukan kepada  
Fakultas Sains dan Teknologi Terapan  
sebagai bagian persyaratan untuk meraih derajat

**Sarjana Komputer**

pada Program Studi Sistem Informasi



Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta

2024

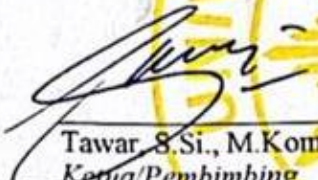
Skripsi

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam  
Penggunaan Aplikasi NEWSAKPOLE  
Menggunakan Metode PIECES**


**Hanis Fitriya Da'watus Sholihah**

**2000016040**


Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
tanggal 2 Agustus 2024



Tawar S.Si., M.Kom.  
Ketua/Pembimbing





Dr. Mursid Wahyu Hananto,  
M.Kom.  
Penguji 1



Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si.,  
MIT., Ph.D.  
Penguji 2

Diterima sebagai bagian  
persyaratan untuk meraih derajat  
Sarjana Komputer,



Dr. H. Yudi Ari Adi, S.Si., M.Si.  
Dekan FAST

# Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanis Fitriya Da'watus Sholihah

NIM : 2000016040

Email : [hanis2000016040@webmail.uad.ac.id](mailto:hanis2000016040@webmail.uad.ac.id)

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi Terapan

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi NEWSAKPOLE Menggunakan Metode PIECES

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oranglain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 09 Agustus  
2024



Hanis Fitriya DS

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanis Fitriya Da'watus Sholihah  
NIM : 2000016040  
Email : [hanis2000016040@webmail.uad.ac.id](mailto:hanis2000016040@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Sains dan Teknologi Terapan  
Program Studi : Sistem Informasi

Judul tugas akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi NEWSAKPOLE Menggunakan Metode PIECES

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

*Kecondi bab IV. Smi*

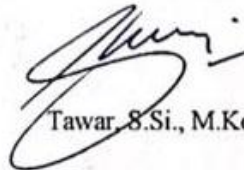
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 09 Agustus 2024



Hanis Fitriya DS

Mengetahui,



Tawar S.Si., M.Kom

# Motto dan Persembahan

*“Fa inna ma’al-usri yusra.”*

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Asy-Syarah:5)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Imam Hasanun dan Ibu Sukeni. Terimakasih atas segala dukungan, pengorbanan, semangat, kepercayaan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti yang diberikan kepada penulis hingga sampai dititik ini.
2. Kakak – kakak saya Dini Sulistyorini Bintari Hasan dan Aji Bangkit Rifulthon. Terimakasih selalu memberi dukungan dan memberi motivasi kepada penulis.
3. Bapak Tawar, S.Si., M.Kom. yang sabar dalam membimbing dan memberi arahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Teman – teman saya yaitu Mbak Ita, Dewi, Retno, Khalda, Weni, Niluh, dan Ninis. Terimakasih sudah membantu dan menjadi pendukung dan juga pendengar yang baik.
5. Agus Setiyawan yang selalu menemani, mengantar saya kemanapun demi saya mendapatkan kenyamanan dalam mengerjakan skripsi dan membantu dari awal menyusun skripsi hingga skripsi ini selesai. Terimakasih banyak atas semangatnya dan doanya.
6. Diri sendiri. Terimakasih sudah berjuang dan bertahan sampai detik ini.

# Kata Pengantar

*Bismillahirrahmaanirrahiim,*

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang menjadi inspirasi dan teladan dalam setiap langkah kehidupan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Komputer (S.Kom) di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Terapan, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Yudi Ari Adi, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Terapan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Sri Handayaningsing, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

3. Bapak Tawar S.Si., M.Kom., selaku dosen pembimbing dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Mursid Wahyu Hananto, M.Kom dan Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si., MIT., Ph.D., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun pada skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah ilmunya selama perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Lukito dan Djoko Imam selaku laboran Program Studi Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
8. Keluarga dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat serta doa.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Terakhir, penulis sangat menginginkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca, mengingat skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah-Nya dalam setiap langkah kita menuju kesuksesan di masa mendatang.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Yogyakarta, 09 Agustus 2024



Hanis Fitriya DS

# Daftar Isi

	Halaman
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Tidak Plagiat.....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Akses .....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto dan Persembahan .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xv</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latarbelakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Ruanglingkup .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6



1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>Bab 2 Kajian Teori.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teori .....	12
2.2.1 Pengertian Analisis.....	12
2.2.2 NEWSAKPOLE.....	12
2.2.3 Kepuasan Pengguna .....	13
2.2.4 Kualitas Layanan.....	15
2.2.5 Aplikasi .....	16
2.2.6 PIECES .....	16
2.2.7 Populasi dan Sampel .....	19
2.2.8 Skala Likert .....	20
2.2.9 Metode Penelitian Kuantitatif .....	21
2.2.10 Affinity Diagram.....	23
2.2.11 Uji Validitas .....	23
2.2.12 Uji Reliabilitas .....	24
<b>Bab 3 Metodologi .....</b>	<b>26</b>
3.1 Objek Penelitian .....	26
3.2 Subjek Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.4 Alat dan Bahan Penelitian.....	29

3.5	Pengumpulan Data .....	30
3.6	Alur Penelitian .....	31
3.6.1	Affinity Diagram.....	32
3.6.2	Studi Literatur .....	33
3.6.3	Observasi.....	33
3.6.4	Wawancara.....	33
3.6.5	Pembuatan Kuesioner.....	33
3.6.6	Pengujian Kuesioner .....	35
3.6.7	Penyebaran Kuesioner.....	35
3.6.8	Pengumpulan Data Kuesioner.....	36
3.6.9	Analisis Hasil .....	36
3.6.10	Rekomendasi .....	36
<b>Bab 4</b>	<b>Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>37</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	37
4.2	Affinity Diagram.....	37
4.3	Wawancara.....	41
4.4	Kuesioner .....	43
4.5	Pengujian Kuesioner .....	44
4.5.1	Uji Validitas .....	44
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.6	Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner .....	47
4.7	Analisis Hasil .....	49

4.7.1 Hasil Keseluruhan .....	56
4.7.2 Hasil Perbandingan Variabel Metode PIECES .....	57
4.8 Rekomendasi .....	57
<b>Bab 5 Penutup .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran.....	62
<b>Daftar Acuan .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>67</b>
1. Hasil Wawancara .....	67
2. Uji Validitas .....	70
3. Uji Reliabilitas .....	72
4. Rincian Jawaban Kuesioner Responden .....	72
5. Google Form Kuesioner .....	80

# Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 1. 1 Rating Google Play Store.....	2
Gambar 1. 2 Komentar Google Play Store.....	2
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas .....	47

# Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. 2 Skala Likert .....	20
Tabel 3. 1 Tabel Penentuan Sampel.....	28
Tabel 3. 2 Alat dan Bahan Penelitian.....	29
Tabel 3. 3 Pertanyaan kuesioner .....	34
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	35
Tabel 4. 1 Pemetaan resume komentar pengguna.....	38
Tabel 4. 2 Pertanyaan Wawancara .....	41
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara .....	42
Tabel 4. 4 Daftar R Tabel.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 6 Pengumpulan Jumlah Data Responden.....	48
Tabel 4. 7 Range Tingkat Kepuasan .....	50
Tabel 4. 8 Data Kuesioner Variabel <i>Performance</i> (Kinerj).....	50

Tabel 4. 9 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Performance</i> (Kinerja).....	50
Tabel 4. 10 Data Kuesioner Variabel <i>Information</i> (Informasi).....	51
Tabel 4. 11 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Information</i> (Informasi).....	51
Tabel 4. 12 Data Kuesioner Variabel <i>Economic</i> (Ekonomi).....	52
Tabel 4. 13 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Economic</i> (Ekonomi).....	52
Tabel 4. 14 Data Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i> (Pengamanan dan Pengendalian).....	53
Tabel 4. 15 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Control and Security</i> (Pengamanan dan Pengendalian) .....	53
Tabel 4. 16 Data Kuesioner Variabel <i>Efficensi</i> (Efisiensi) .....	54
Tabel 4. 17 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Efficensi</i> (Efisiensi) .....	54
Tabel 4. 18 Data Kuesioner Variabel <i>Service</i> (Layanan).....	55
Tabel 4. 19 Tabulasi Data Kuesioner Variabel <i>Service</i> (Layanan).....	55
Tabel 4. 20 Kuesioner Keseluruhan .....	56
Tabel 4. 21 Tabulasi Kuesioner Keseluruhan .....	56
Tabel 4. 22 Hasil Perbandingan Variabel Metode PIECES .....	57

# **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi NEWSAKPOLE Menggunakan Metode PIECES**

## ***Analysis of User Satisfaction Level in the Use of NEWSAKPOLE Application Using the PIECES Method***

### **Abstrak**

Aplikasi NEWSAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) dirilis oleh Bapenda Jawa Tengah, Direktorat Lalu Lintas POLDA Jawa Tengah, dan PT Jasa Raharja Jawa Tengah dalam rangka membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara online. Aplikasi ini digunakan untuk mengecek informasi pajak kendaraan bermotor tahunan, informasi status pemblokiran kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLL). Aplikasi ini masih memiliki sejumlah kekurangan yang dilihat dari rating dan review pengguna di Google Play Store. Dari permasalahan tersebut perlu dilakukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman yang dirasakan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi NEWSAKPOLE.

Metode PIECES digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Terdapat enam variabel pada metode ini, yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Tahapan penelitian ini yaitu, melakukan pemetaan masalah menggunakan *affinity diagram*, studi literatur, observasi, wawancara, pembuatan dan pengujian kuesioner, penyebaran dan pengumpulan data kuesioner. Pengujian kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil akhir didapatkan berupa data kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE memperoleh nilai 2.58 yang artinya pengguna merasa tidak puas terhadap aplikasi NEWSAKPOLE. Hasil tertinggi didapatkan oleh variabel *Control and Security* dengan nilai sebesar 3.55 dengan kategori puas. Hasil terendah didapatkan oleh variabel *Service* dengan nilai sebesar 2.23 dengan kategori tidak puas. Pemberian rekomendasi dilakukan berdasarkan variabel pada metode PIECES yang memiliki kategori tidak puas.

Kata kunci: Analisis, Aplikasi, Kepuasan Pengguna, NEWSAKPOLE, PIECES