Evaluasi Kepuasan Pengguna Whatsapp sebagai Platform Komunikasi Akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Menggunakan Metode PIECES

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi

Yesaya Roland Steven

NPM: 211711463

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WHATSAPP SEBAGAI PLATFORM KOMUNIKASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE PIECES

yang disusun oleh

Yesaya Roland Steven

211711463

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Agustus 2025

			Keterangan
Dosen Pembimbing 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	:	Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Tim Penguji			
Penguji 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	:	Dr. Fl. Sapty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	:	Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 20 Agustus 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yesaya Roland Steven
NPM : 211711463
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Evaluasi Kepuasan Pengguna *Whatsapp* Sebagai Platform Komunikasi Akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Menggunakan Metode PIECES

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Yesaya Roland Steven
211711463

PRAKATA

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga Tugas Akhir ini dapat disusun.

Tugas Akhir merupakan karya ilmiah yang disusun oleh Mahasiswa berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan baik di kampus maupun luar kampus. Tugas Akhir merupakan syarat untuk menjadi Sarjana Mahasiswa Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Tugas Akhir ini mencakup sebuah penelitian yang didapatkan terutama Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta bagi yang menggunakan aplikasi *whatsapp.* Penelitian ini mencakup evaluasi kepuasan pengguna *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik menggunakan metode PIECES.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Julius Galih Prima Negara sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir 1
2. Hendro Gunawan Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir 2
3. Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengisi kuisioner yang didapatkan

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi dosen. Kritik dan saran dari dosen sangat diharapkan untuk penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025



Yesaya Roland Steven

211711463

INTISARI

Berkembangnya teknologi telah mempengaruhi banyak aspek dalam kehidupan manusia**.** Whatsapp telah menjadi salah satu media komunikasi yang banyak digunakan dalam lingkungan akademik, namun belum diketahui sejauh mana efektivitas dan efisiensinya dalam konteks komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap pengguna whatsapp sebagai platform komunikasi akademik, khususnya dari sudut pandang pengguna, dengan pendekatan yang sistematis. Tujuannya adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pengguna whatsapp sebagai platform komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan mengetahui hasil evaluasi pengguna whatsapp pada enam dimensi PIECES (*Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency, dan Service*) dalam mendukung aktivitas komunikasi akademik. PIECES adalah metode analisis untuk mengoreksi atau meningkatkan sistem Informasi untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Untuk pengumpulan data berupa kuesioner Google Form yang disebarkan. Hasil dan kesimpulan yang didapatkan adalah hasil kuesioner yang didapatkan setelah data tersebut dianalisis dan diolah.

Kata Kunci*: whatsapp;Mahasiswa;PIECES;kuesioner;evaluasi*

ABSTRACT

The development of technology has affected many aspects of human life. Whatsapp has become one of the communication media that is widely used in the academic environment, but the extent of its effectiveness and efficiency in the context of academic communication at Atma Jaya University Yogyakarta is unknown. A thorough evaluation of whatsapp users as an academic communication platform is needed, especially from the user's point of view, with a systematic approach. The aim is to determine the level of user satisfaction with whatsapp users as an academic communication platform at Atma Jaya Yogyakarta University and to find out the results of whatsapp user evaluation on the six dimensions of PIECES (Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency, and Service) in supporting academic communication activities. PIECES is an analysis method to correct or improve information systems for decision making in an organization. For data collection in the form of a Google Form questionnaire distributed. The results and conclusions obtained are the results of the questionnaire obtained after the data is analyzed and processed.

Keywords*: whatsapp; Student; PIECES; questionnaire; evaluation*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN 1
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN 2
PRAKATA 3
INTISARI 4
ABSTRACT 5
DAFTAR ISI 6
DAFTAR GAMBAR 8
DAFTAR TABEL 9
BAB I PENDAHULUAN 10
1.1. Latar Belakang 10
1.2. Rumusan Masalah 11
1.3. Pertanyaan Penelitian 12
1.4. Tujuan Penelitian 12
1.5. Batasan Masalah 12
1.6. Manfaat Penelitian 12
1.7. Bagan Keterkaitan 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Studi Sebelumnya 13
2.2. Dasar Teori 17
2.2.1. Kepuasan Pengguna 17
2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna 18
2.2.3. Whatsapp 18
2.2.4. PIECES 18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20
3.1. Tahapan Penelitian 20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 28
4.1. Demografis Responden 28
4.2. Uji Validitas 28
4.3. Uji Reliabilitas 29
4.4. Pengukuran pada Metode PIECES 30
4.4.1 Performance 30
4.4.2. Information 31
4.4.3. Economic 32
4.4.4 Control & Security 34
4.4.5. Efficiency 35
4.4.6. Service 36

4.4.7. Jumlah Rata – Rata pada Indikator PIECES 37
4.5. Pembahasan 38
4.6. Rekomendasi 39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 40
5.1. Kesimpulan 40
5.2. Saran 40
DAFTAR PUSTAKA 41
Lampiran 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.7. 1 Bagan Keterkaitan 13

Gambar 4.2. 1 Hasil Uji Validitas 28

Gambar 4.3. 1 Uji Reliabilitas pada Data Valid 29
Gambar 4.3. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha 29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. 1 Penelitian Sebelumnya 14

Tabel 2.2.4. 1 Skala Likert 19

Tabel 3.1. 1 Tahapan Penelitian 20
Tabel 3.1. 2 Pertanyaan Kuesioner 22

Tabel 4.3. 1 Cronbach's Alpha 29

Tabel 4.4.1. 1 Hasil Kuesioner pada Performance 30

Tabel 4.4.2. 1 Hasil Kuesioner pada Information 31

Tabel 4.4.3. 1 Hasil Kuesioner pada Economic 32

Tabel 4.4.4. 1 Hasil Kuesioner pada Control & Security 34

Tabel 4.4.5. 1 Hasil Kuesioner pada Efficiency 35

Tabel 4.4.6. 1 Hasil Kuesioner pada Service 36

Tabel 4.4.7. 1 Jumlah Rata - Rata pada Indikator PIECES 37