BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Djaja dkk [8] melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Flavour Fog* menggunakan metode PIECES. Hasil yang didapatkan adalah layanan aplikasi *Flavour Fog* memberikan hasil yang memuaskan bagi para pengguna.

Ilham dkk [9] melakukan penelitian tentang penerapan metode Pieces sebagai evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia. Skor yang didapatkan adalah 3,96 pada skala *likert*.

Handoko dkk [10] melakukan penelitian tentang kinerja Sistem Informasi *Papoetoys* Jombang menggunakan metode PIECES. Hasil yang didapatkan adalah Indikator *Performance* menghasilkan mayoritas responden merasakan manfaat dari tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap sistem yang diimplementasikan, Indikator *Information* responden menyatakan kepuasan karena *simtory* dapat menghasilkan data yang akurat, sistem ini membantu mengoptimalkan pengeluaran meningkatkan efisiensi operasional atau memberikan Informasi ekonomi yang relevan untuk pengambilan keputusan, Indikator *Economic* menyatakan sistem ini memberikan Informasi ekonomi yang relevan, Indikator *Control & Security* symtory mencakup kemampuan untuk mengelola dan mengontrol proses bisnis terkait inventaris, Indikator *Efficiency* membantu user menghemat waktu dan tenaga, dan Indikator *Service* menyatakan bahwa simtory memberikan kecepatan pemberian data kepada customer dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Sari dan Nurmiati [11] melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna *Google Classroom* menggunakan metode PIECES. Hasil yang didapatkan adalah Pengguna *Google Classroom* berperan baik dan positif sehingga merasa puas menggunakan *Google Classroom*.

Febriyata dan Yunita [12] melakukan penelitian tentang Penerapan Metode PIECES pada aplikasi *E-book* Dinas Perpustakaan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil yang didapatkan adalah Variabel PIECES mempengaruhi kepuasan pengguna dan aplikasinya berperan baik dalam meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 2.1. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Djaja, dkk[8]	2023	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Flavour Fog Menggunakan Metode PIECES	Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Flavour Fog	PIECES	Layanan aplikasi Flavour Fog sejauh ini berfungsi dengan baik dari memberikan hasil yang memuaskan bagi para pengguna aplikasi Flavour Fog
2.	Ilham, dkk [9]	2023	Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia	Untuk mengetahui apakah aplikasi Tokopedia yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan penggunannya yaitu pengguna aplikasi Tokopedia melalui kegiatan	PIECES	Skor rata-rata 3,96 pada skala likert

No	Peneliti	Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
				penelitian pada Sistem Informasi		
3.	Handoko, dkk [10]	2024	Analisis Kinerja Sistem Informasi Inventory Papoetoys Jombang menggunakan metode PIECES Framework	Untuk mengevaluasi dan melihat kinerja perusahaan serta merencanakan tujuan di masa yang akan datang	PIECES	Indikator Performance menghasilkan mayoritas responden merasakan manfaat dari tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap sistem yang diimplementasikan. Indikator information menyatakan data yang diinput mudah dimunculkan dan output yang dihasilkan mudah dipahami. Indikator Economic menyatakan sistem ini memberikan Informasi ekonomi yang relevan. Indikator Control & Security mencakup

No	Peneliti	Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
						kemampuan dalam mengelola proses bisnis terkait implementasi. Indikator Efficiency membantu user menghemat waktu dan tenaga. Indikator Service menyatakan bahwa simtory memberikan kecepatan pemberian data kepada customer dan meningkatkan kepuasan pengguna.
4.	Sari & Nurmiati [11]	2021	Analisis Kepuasan Pengguna Google Clasroom mengguna Pieces Framework	Menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna google classroom oleh Mahasiswa Sistem Informasi UIN Syarif Hidayahtullah Jakarta dalam	PIECES	Penggunaan Google Classroom berperan baik dan bersifat positif yang membuat pengguna merasa sangat puas saat menggunakannya

No	Peneliti	Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
				proses pembelajaran menggunakan metode PIECES.		
5.	Febriyata & Yunita [12]	2024	Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi E-Book Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir	Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-book Disperpusip inhill dengan menggunakan metode PIECES Framework	PIECES	Hasil analisis data menunjukan bahwa seluruh variabel PIECES mempengaruhi kepuasan pelanggan dan aplikasi perpustakaan berperan baik dalam meningkatkan kualitas layanan

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan seseorang yang muncul setelah terjadinya perbandingan antara output dari suatu produk dengan harapan pengguna, baik perasaan senang ataupun perasaan kecewa. Sebuah sistem berhubungan dengan kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna, maka dari itu untuk menjaga kepercayaan pengguna pada suatu sistem perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem. Kepuasan

pengguna juga memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan sistem Informasi [13]

2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Ada beberapa metode pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yaitu Webqual, Heuristic, dan System Usability Scale. Metode webqual adalah metode kepuasan pengguna yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website [14]. Metode Heuristic yaitu metode kepuasan pengguna yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi dengan berbagai aspek yaitu kesederhanaan, efisiensi, validitas, reliabilitas, dan objektivitas [15]. Metode System Usability Scale adalah metode yang digunakan untuk menilai apakah aplikasi yang disediakan telah memiliki nilai kebergunaan bagi pengguna sehingga perlu dilakukan evaluasi pandangan pengguna untuk mengukur tingkat kebergunaan [16].

2.2.3. Whatsapp

Whatsapp adalah aplikasi pesan lintas *platform* yang memungkinkan pertukaran pesan menggunalan paket data internet serupa dengan layanan email dan browsing web [17]. *Whatsapp* juga memungkinkan pengguna untuk melakukan panggilan suara dan video, serta mengirim berbagai jenis file seperti gambar, *video*, suara, dan dokumen. Keunikan dan kepraktisan fitur-fitur yang ditawarkan menjadikan *whatsapp* media utama yang digunakan oleh berbagai kalangan termasuk Mahasiswa di universitas, untuk berkomunikasi dan berbagi Informasi.

2.2.4. PIECES

PIECES adalah metode analisis untuk mengoreksi atau meningkatkan sistem Informasi untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [18]. Metode PIECES bertujuan untuk mengidentifikasi masalah. Ada enam dimensi pada metode PIECES yaitu *Performance* merupakan kehandalan terhadap suatu sistem bertujuan untuk melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem Informasi dalam memproses atau mengolah data untuk menghasilkan Informasi dan tujuan yang diharapkan, *Information* adalah dimensi yang digunakan untuk mengetahui seberapa akurat kualitas Informasi dari sistem, *Economic* merupakan dimensi yang digunakan untuk menganalisis bagaimana biaya yang digunakan dalam pengoperasian sistem serta nilai tambah dari manfaat selama sistem digunakan, *Control & Security* adalah pengukuran suatu sistem perlu disertai dengan adanya pengendalian dan pengamanan yang baik dan kuat, agar

pihak dari luar sistem tidak mudah untuk masuk dan mengacaukan sistem tersebut, *Efficiency* merupakan ukuran efisiensi sistem Informasi selama proses berlangsung, dan *Service* adalah dimensi yang mengevaluasi layanan untuk meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan dalam hal kepuasan pengguna. Skala likert adalah variabel yang akan diukur sebagai variabel indikator, kemudian indikator tersebut digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang dapat berupa pernyataab.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pada *Whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik, berikut skala likert yang dibutuhkan sebagai berikut:

Tabel 2.2.4. 1 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kriteria	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	RR	Ragu-Ragu
2	S	Tidak Setuju
1	SS	Sangat Tidak Setuju

Rumusnya adalah:

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

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner