

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL)
MENGUNAKAN METODE PIECES
(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**



**OLEH
NI LUH LISTIANA PUTRI MITA DEWI
NIM 2115091007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL)
MENGUNAKAN METODE PIECES
(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**

**OLEH
NI LUH LISTIANA PUTRI MITA DEWI
NIM 2115091007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

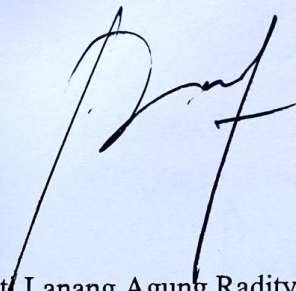
2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui

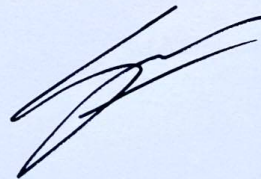
Pembimbing I,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.

NIP.198908272019031008

Pembimbing II,

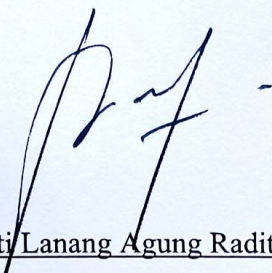


Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.Kom., M.T.

NIP.199105152020121003

Skripsi oleh Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal ..25 Juli 2025

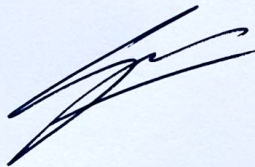
Dewan Penguji,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.

(Ketua)

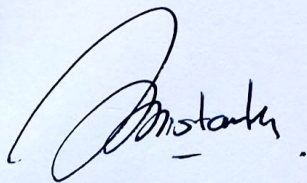
NIP.198908272019031008



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T.

(Anggota)

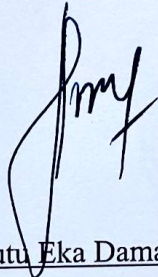
NIP.199105152020121003



Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom.,M.Kom.

(Anggota)

NIP.198608122019031005



Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.

(Anggota)

NIP.198603132024212001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05 AUG 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

A handwritten signature in blue ink, belonging to Made Windu Antara Kesiman.

A handwritten signature in blue ink, belonging to Ir. I Made Dendi Maysanjaya.

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.

NIP.198211112008121001

NIP.199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP.197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode PIECES (Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)” beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi

NIM.2115091007

MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia,

Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”



PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode PIECES (Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kantor Samsat Kabupaten Karangasem yang telah bersedia memberikan data dan izin melakukan penelitian ini.
6. Teman-teman SIFORS yang luar biasa dan suportif secara bersama-sama saling memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Mamak, Adik-adik, Odah dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan pengertian selalu hingga mampu menuntaskan studi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, peneliti mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya masyarakat Kabupaten Karangasem.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	xvi
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Relevan.....	11
2.2 Dasar Teori.....	32
2.2.1 Kepuasan Pengguna	32
2.2.2 Aplikasi SIGNAL	33
2.2.3 Metode PIECES	38
2.2.4 Populasi dan Sampel Penelitian	41
2.2.4.1 Populasi Penelitian	41

2.2.4.2	Sampel Penelitian.....	42
2.2.5	Metode Pengumpulan Data.....	42
2.2.5.1	Observasi.....	42
2.2.5.2	Wawancara.....	43
2.2.6	Studi Literatur	44
2.2.7	Kuesioner	44
2.2.8	Instrumen Penelitian.....	44
2.2.9	Uji Instrumen Penelitian	45
2.2.9.1	Uji Ahli	45
2.2.9.2	Uji Validitas	47
2.2.9.3	Uji Reliabilitas	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		50
3.1	Jenis Penelitian.....	50
3.2	Tahapan Penelitian.....	51
3.2.1	Pengumpulan Data Awal.....	52
3.2.2	Studi Literatur	53
3.2.3	Identifikasi Permasalahan	53
3.2.4	Penentuan Responden	54
3.2.5	Pembuatan Kuesioner.....	56
3.2.6	Uji Instrumen Penelitian	63
3.2.7	Penyebaran Kuesioner.....	65
3.2.8	Pengolahan Data.....	66
3.2.9	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Hasil Penelitian	69
4.1.1	Uji Instrumen Penelitian	69

4.1.1.1	Uji Ahli	69
4.1.1.2	Uji Validitas	75
4.1.1.3	Uji Reliabilitas	77
4.1.2	Penyebaran Kuesioner.....	78
4.1.3	Pengolahan Data.....	81
4.1.3.1.	Variabel <i>Performance</i>	81
4.1.3.2.	Variabel <i>Information</i>	82
4.1.3.3.	Variabel <i>Economic</i>	83
4.1.3.4.	Variabel <i>Control & Security</i>	84
4.1.3.5.	Variabel <i>Efficiency</i>	85
4.1.3.6.	Variabel <i>Service</i>	86
4.2	Pembahasan.....	88
4.2.1	Pembahasan Hasil Analisis Variabel PIECES	88
4.2.2	Rekomendasi Perbaikan	97
4.2.2.1.	Rekomendasi <i>Open Question</i>	97
4.2.2.2.	Analisis SWOT	106
BAB V PENUTUP.....		111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		122
RIWAYAT HIDUP.....		160

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	11
Tabel 2.2 Tabulasi Silang	45
Tabel 2.3 Tingkat Validitas Instrumen.....	46
Tabel 2.4 Tolak Ukur Tingkat Reliabilitas	49
Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner PIECES	56
Tabel 3.2 Skala Likert	63
Tabel 3.3 Skala Kaplan dan Norton	66
Tabel 4.1 Uji Ahli 1	70
Tabel 4.2 Uji Ahli 2	72
Tabel 4.3 Tabulasi Silang	74
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden	79
Tabel 4.6 Responden Variabel Performance	81
Tabel 4.7 Responden Variabel Information.....	82
Tabel 4.8 Responden Variabel Economic.....	84
Tabel 4.9 Responden Variabel Control & Security	85
Tabel 4.10 Responden Variabel Efficiency	86
Tabel 4.11 Responden Variabel Service	87
Tabel 4.12 Hasil Analisis Variabel PIECES	88
Tabel 4.13 Rekomendasi Open Question.....	98
Tabel 4.14 Pemetaan Strenght dan Weaknesses.....	107
Tabel 4.15 Pemetaan Opportunities dan Threats.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan login.....	34
Gambar 2.2 Tampilan Beranda.....	35
Gambar 2.3 Tampilan Riwayat Transaksi	36
Gambar 2.4 Tampilan Pendaftaran Pengesahan STNK	36
Gambar 2.5 Tampilan Pengaduan	37
Gambar 2.6 Tampilan Profil.....	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	51
Gambar 4.1 Nilai Cronbach Alpha.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan data.....	122
Lampiran 2. Pengguna Aplikasi SIGNAL Periode Januari 2024-Februari 2025	124
Lampiran 3. Observasi Rating Aplikasi SIGNAL pada App Store	125
Lampiran 4. Observasi Ulasan Pengguna Aplikasi SIGNAL pada App Store	126
Lampiran 5. Wawancara dengan pegawai loket Kantor Samsat Karangasem	127
Lampiran 6. Wawancara dengan Pengguna Aplikasi SIGNAL	128
Lampiran 7. Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	129
Lampiran 8. Hasil Revisi Uji Instrumen Penelitian	140
Lampiran 9. Nilai R Product Moment.....	150
Lampiran 10. Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	152
Lampiran 11. Penyebaran Kuesioner Utama - 88 Responden	155
Lampiran 12. Penyebaran Kuesioner ke Responden Utama (Daring)	156
Lampiran 13. Penyebaran Kuesioner ke Responden Utama (Luring)	157
Lampiran 14. Hasil Perwakilan Respon Open Question.....	158

