

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ABDI PRAJA MOBILE MEGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK DAN *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(Studi kasus: Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja)

Oleh

Agil Aurora Loujien, NIM 2115091077

Jurusan Teknik Informatika

ABSTRAK

Aplikasi Abdi Praja Mobile merupakan sistem yang dimiliki oleh KPN Abdi Praja untuk mendukung transformasi digital koperasi, khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi keuangan bagi anggotanya. Namun, dalam penerapannya masih terdapat sejumlah kendala yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sehingga perlu dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, menganalisis pengaruh setiap peubah, serta menyusun rekomendasi perbaikan berbantuan menggunakan metode PIECES & EUCS. Populasi penelitian mencakup 5.283 anggota koperasi berbantuan sampel penelitian sebanyak 98 unit observasi yang ditentukan melalui rumus Slovin. Hasil analisis melalui uji F memperlihatkan bahwa seluruh peubah yang terdapat pada metode PIECES & EUCS secara nyata berkontribusi esensial terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uji T peubah *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efisiensi*, *Service*, & *Content* memiliki dampak yang positif serta esensial terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan pada peubah *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, & *Timeline* tidak berpengaruh secara esensial. Hasil rata-rata dari kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile pada seluruh peubah PIECES & EUCS sebesar 4,00. Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan peubah *Performance* 3,98, peubah *Information* 3,97, peubah *Economic* 4,17, peubah *Control* 3,85, peubah *Efisiensi* 4,06, peubah *Service* 3,93, peubah *Content* 4,05, peubah *Accuracy* 4,08, peubah *Format* 4,05, peubah *Ease of Use* 3,99, & peubah *Timeline* 4,93. Adapun rekomendasi yang dihasilkan meliputi mengoptimalkan keandalan sistem, menyediakan sistem pemberitahuan otomatis untuk informasi keuangan, mengembangkan fitur aplikasi, penyederhanaan proses registrasi, memperkuat sistem keamanan, meningkatkan kualitas aksesibilitas aplikasi, melakukan inovasi agar aplikasi tetap relevan, optimalisasi stabilitas sistem & penyediaan layanan / call center 24 jam.

Kata Kunci : Aplikasi Abdi praja Mobile, Kepuasan Pengguna, PIECES Framework, EUCS.

**USER SATISFACTION ANALYSIS OF THE ABDI PRAJA MOBILE
APPLICATION USING THE PIECES FRAMEWORK AND END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD
(Case Study: Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja)**

By
Agil Aurora Loujien, NIM 2115091077
Jurusan Teknik Informatika

ABSTRACT

The Abdi Praja Mobile application is a system owned by KPN Abdi Praja that supports the digital transformation of the cooperative, particularly in providing easy access to financial information for its members. However, in its implementation, several issues remain that affect user satisfaction, making an evaluation necessary. This study aims to evaluate the level of user satisfaction, analyze the influence of each variable, and formulate improvement recommendations using the PIECES and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. The research population consists of 5,283 cooperative members, with a sample of 98 observational units determined using the Slovin formula. The results of the F-test indicate that all variables within the PIECES and EUCS methods simultaneously contribute significantly to user satisfaction. Based on the t-test, the variables Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service, and Content have a positive and significant effect on user satisfaction. Meanwhile, the variables Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness do not have a significant effect. The overall average user satisfaction score for the Abdi Praja Mobile application across all PIECES and EUCS variables is 4.00. The average satisfaction scores for each variable are as follows: Performance (3.98), Information (3.97), Economic (4.17), Control (3.85), Efficiency (4.06), Service (3.93), Content (4.05), Accuracy (4.08), Format (4.05), Ease of Use (3.99), and Timeliness (4.93). The resulting recommendations include optimizing system reliability, providing an automatic notification system for financial information, developing application features, simplifying the registration process, strengthening system security, improving application accessibility, conducting continuous innovation to maintain application relevance, optimizing system stability, and providing 24-hour customer service or call center support.

Keywords: Abdi Praja Mobile Application, User Satisfaction, PIECES Framework, EUCS.