

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KHARISMA CLASSROOM DENGAN METODE PIECES

Oleh:

Chintia Sentosa¹, Sudirman^{2*}, Afifah³

^{1,2}Sistem Informasi, STMIK KHARISMA Makassar

e-mail: ¹chintiasentosa_20@kharisma.ac.id, ²sudirman@kharisma.ac.id,

³afifah@kharisma.ac.id

Abstrak: *Kharisma Classroom merupakan website yang mendukung aktivitas kegiatan pembelajaran antara mahasiswa dengan dosen sehingga mereka dapat belajar di mana dan kapan saja dengan menggunakan internet. Penggunaan website Kharisma Classroom oleh seluruh mahasiswa sebagai sarana pembelajaran membuat peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan pengguna website Kharisma Classroom menggunakan metode PIECES. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner tertutup yang disebarakan kepada mahasiswa STMIK Kharisma. Data yang telah dikumpulkan akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis yang digunakan adalah metode PIECES (Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, Service). Hasil menunjukkan bahwa rata-rata pengguna merasa puas menggunakan website Kharisma Classroom tetapi masih perlunya perbaikan ke depan agar website dapat menjadi lebih baik.*

Kata kunci: *Website, Kharisma Classroom, Analisis, Kepuasan Pengguna, PIECES method.*

Abstract: *Kharisma Classroom is a website that supports learning activities between students and lecturers so that they can learn anywhere and anytime using the internet. The usage of Kharisma Classroom website as a learning tool made researchers want to know the users level of satisfaction. The aim of this research is to analyze and measure the level of user satisfaction with the Kharisma Classroom website using the PIECES method. Data collection in this research used a closed questionnaire which was distributed to STMIK Kharisma students. After collected data, the data will be tested for validity and reliability test. The analysis used is the PIECES method (Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, Service). Based on analyzed results, average users were satisfied using the Kharisma Classroom website but there is still a need for improvements in the future so that the website can be better.*

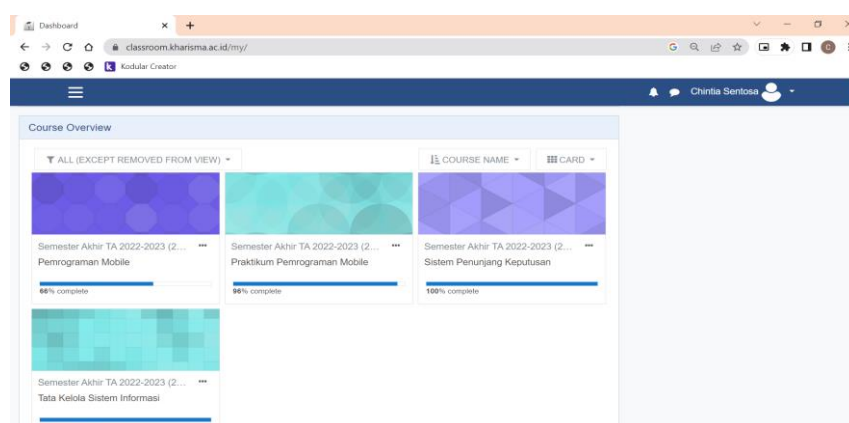
Keywords: *Website, Kharisma Classroom, Analysis, User Satisfaction, PIECES Method.*

* Corresponding author : Sudirman (sudirman@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada zaman ini mengalami perkembangan sangat pesat sehingga informasi lebih mudah didapatkan, cepat dan mudah diakses. Dengan adanya perkembangan teknologi sangat cepat, sehingga semua orang bisa belajar dari kapan saja dan di mana saja tanpa harus hadir di tempat. Media ini cocok untuk kegiatan pembelajaran seperti dosen, mahasiswa, guru, pelajar dan semua orang yang sedang menempuh pendidikan [1].

Kharisma Classroom merupakan sebuah website yang mendukung aktivitas pembelajaran mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar sehingga mahasiswa dapat mengakses materi dimanapun dan kapan saja dengan menggunakan internet. Kharisma Classroom dapat diakses melalui situs <https://classroom.kharisma.ac.id/>. Dengan adanya website Kharisma Classroom dapat mempermudah mahasiswa menempuh ujian, mengakses materi, serta mengumpulkan tugas secara online.



Gambar 1. Kharisma Classroom

Sumber: <https://classroom.kharisma.ac.id/> [2]

Penggunaan website Kharisma Classroom oleh seluruh mahasiswa sebagai sarana pembelajaran membuat peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna mahasiswa. Kepuasan pengguna merupakan perasaan yang ditimbulkan oleh seseorang atas kinerja atau hasil suatu produk yang telah digunakan terhadap apa yang diharapkan. Oleh sebab itu, perlunya analisis kepuasan pengguna agar Kharisma Classroom dapat ditingkatkan kualitasnya menjadi lebih baik.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna, peneliti lebih memilih menggunakan metode PIECES dibandingkan dengan metode lain karena metode tersebut merupakan alat analisis sistem secara detail dan menyeluruh sehingga dapat memperlihatkan kelebihan dan kekurangan sistem sebagai acuan perbaikan dan peningkatan kualitas website Kharisma Classroom selanjutnya [3][4]. Jika dibandingkan dengan metode lain, misalnya Metode TAM hanya menggunakan 2 (dua) poin yaitu poin persepsi kebermanfaatan dan persepsi

kemudahan, sedangkan metode PIECES memiliki 6 (enam) poin persepsi sehingga dapat melakukan analisis sistem secara detail dan komprehensif [5].

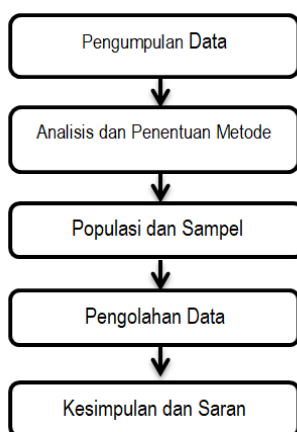
Metode PIECES mempunyai 6 (enam) buah variabel di mana setiap variabel dihitung menggunakan rumus untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan pengguna [6]. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan website Kharisma Classroom menggunakan metode PIECES.

Penelitian mengenai analisis kepuasan menggunakan metode PIECES telah dikaji dalam sejumlah literatur. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Cahyono, Joy Nashar Utama Jaya [1] menggunakan metode PIECES untuk analisis tingkat kepuasan pengguna google classroom dengan objek penelitian yaitu siswa SMK Muhammadiyah I Balikpapan. Sementara, penulis menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES dengan objek penelitian yang berbeda yaitu mahasiswa STMIK Kharisma Makassar. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Eka Hartati, dkk. [7] menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis kepuasan pengguna website SMK Negeri 2 dengan menggunakan model Green and Pearson. Sementara, penulis menggunakan metode penelitian berbeda yaitu metode PIECES untuk melakukan analisis kepuasan pengguna website Kharisma Classroom dengan objek penelitian berbeda yaitu mahasiswa STMIK Kharisma Makassar.

Dari uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan pengguna website Kharisma Classroom menggunakan metode PIECES agar dapat meningkatkan kualitas website ke depan lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

2.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Studi Literatur

Studi literatur adalah rangkaian aktivitas yang terkait dengan mengumpulkan data dari sumber-sumber pustaka, membaca, mencatat, dan mengelola bahan

penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi literatur dengan tujuan untuk dapat menunjang penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Kharisma Classroom menggunakan metode PIECES.

b. Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner tertutup kepada tiap responden dengan menggunakan Google Form. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Kharisma yang menggunakan website Kharisma Classroom. Seluruh pernyataan setiap variabel dirancang berdasarkan metode PIECES dan diukur menggunakan skala likert.

Tabel 1: Pernyataan Penelitian

No.	Kode Soal	Pernyataan	SKALA LIKERT				
			STS	TS	N	S	SS
A. Performance							
1.	P1	Kharisma Classroom mudah diakses oleh pengguna.					
2.	P2	Kharisma Classroom dapat berfungsi secara optimal di perangkat pengguna.					
3.	P3	Kharisma Classroom dapat merespons dengan cepat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.					
4.	P4	Kharisma Classroom dapat merespons perintah pembatalan dengan cepat.					
B. Information and Data							
1.	I1	Kharisma Classroom menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.					
2.	I2	Tampilan informasi Kharisma Classroom jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.					
3.	I3	Tampilan menu pada Kharisma Classroom dapat dipahami dengan baik oleh pengguna.					
C. Economics							
1.	E1	Tidak memerlukan data internet (kuota) besar untuk mengakses Kharisma Classroom.					
2.	E2	Kharisma Classroom sangat efisien					

		dari segi waktu karena dapat diakses kapanpun.					
3.	E3	Waktu untuk mengakses Kharisma Classroom terbilang cepat.					
4.	E4	Penggunaan Website Kharisma Classroom dapat meringankan pengguna dari segi waktu dan tidak dipungut biaya.					
D.	Control and Security						
1.	C1	Kharisma Classroom tidak pernah mengalami eror ketika digunakan.					
2.	C2	Pengguna merasa aman saat menggunakan website Kharisma Classroom.					
3.	C3	Dengan adanya fitur lupa password, pengguna merasa sangat terbantu.					
E.	Efficiency						
1.	D1	Pencarian kelas dalam Kharisma Classroom lebih efisien dan tertata.					
2.	D2	Pengguna mudah mengupload tugas (tidak ada batas ukuran file) di Kharisma Classroom.					
3.	D3	Pengguna mudah mengakses materi pembelajaran di berbagai perangkat.					
4.	D4	Tampilan menu Kharisma Classroom saat diklik dapat menampilkan dengan cepat.					
F.	Service						
1.	S1	Layanan yang disediakan Kharisma Classroom sesuai kebutuhan pengguna.					
2.	S2	Kharisma Classroom memberikan kepuasan Anda sebagai pengguna.					
3.	S3	Kharisma Classroom mudah dipelajari, digunakan dan dipahami.					
4.	S4	Fitur yang tersedia dalam Kharisma Classroom berfungsi sebagaimana mestinya.					

2.2 Analisis dan Penentuan Metode

Penelitian ini menggunakan metode PIECES Framework sebagai teknik analisis data terhadap website Kharisma Classroom untuk mengukur kepuasan pengguna.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa aktif STMIK Kharisma Makassar yaitu sebanyak 136 orang. Dalam buku berjudul Foundations of Behavioral Research karangan Kerlinger dan Lee, untuk menentukan jumlah sampel minimal dalam penelitian kuantitatif sebanyak 30 sampel [8]. Dari kuesioner yang disebarakan selama 2 minggu menggunakan google form hanya 33 responden yang memberikan jawaban. Dengan hanya 33 responden, distribusi nilai cenderung lebih mendekati kurva normal.

2.4 Pengolahan Data dan Analisis

• Uji Validitas

Tahapan awal dalam melakukan uji validitas adalah mencari nilai r hitung. Untuk menghitung nilai r hitung dapat diperoleh dengan menginputkan data variabel dan total data variabel yang akan dihitung. Data variabel ini berasal dari jawaban yang diberikan oleh semua pengguna untuk setiap pernyataan dalam satu variabel. Sebagai contoh, kita dapat mengambil jawaban semua pengguna untuk variabel information terhadap setiap pernyataan. Total data variabel adalah hasil penjumlahan semua jawaban yang diberikan oleh setiap pengguna dalam satu variabel. Misalnya, jika pengguna A memberikan jawaban terhadap empat pernyataan dalam variabel information, maka total data variabel untuk variabel tersebut adalah hasil penjumlahan jawaban dari pengguna A terhadap keempat pernyataan tersebut. Selanjutnya, mencari nilai r hitung dengan menggunakan rumus [9]:

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi

ΣX : jumlah skor item

ΣY : jumlah skor total item

n : jumlah responden

(1)

Setelah mendapatkan nilai r hitung, langkah selanjutnya adalah mencari nilai r tabel. r tabel merupakan sebuah tabel angka yang biasa digunakan untuk menguji hasil uji validitas suatu instrument penelitian. Nilai r tabel dapat dihitung menggunakan rumus $df = N - 2$, di mana N adalah jumlah responden dalam penelitian. Dalam kasus ini, terdapat 33 (tiga puluh tiga) responden, sehingga nilai df adalah $33 - 2 = 31$. Terdapat dua tingkat peluang error yang umum digunakan, yaitu 1% dan 5%. Dalam penelitian ini, digunakan tingkat peluang error sebesar 5%, yang dapat dinyatakan sebagai 0,05. Hal ini dipilih karena kemungkinan kesalahan data dapat terjadi saat pengisian

data oleh responden. Dengan menggunakan tingkat peluang error 5%, nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,355.

- **Uji Reliabilitas**

Setelah melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Tahapan dalam uji reliabilitas adalah menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel data dengan menggunakan rumus [9]:

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach

k = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah/total varians per butir/item pertanyaan

σt^2 = jumlah atau total varians

(2)

- **Analisis dan Pengolahan Data**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pengguna website Kharisma Classroom dengan menggunakan skala likert sehingga setiap variabel dapat dihitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan rumus [10][11][12]:

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

Keterangan:

RK = rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = jumlah kuesioner

(3)

Setelah menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna website Kharisma Classroom, selanjutnya menentukan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dari hasil diperoleh dengan menggunakan teori Kaplan dan Norton dengan ketentuan yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2: Tingkat Kepuasan [3][13]

Range Nilai	Keterangan
1-1,79	Sangat Tidak Puas
1,8-2,59	Tidak Puas
2,6-3,39	Ragu-Ragu
3,4-4,91	Puas
4,92-5	Sangat Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Pengujian data responden dilakukan dengan metode analisis Bivariate Pearson pada persamaan (1). Hasil uji validitas seluruh pernyataan setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
1.	P1	0,707	0,355	Valid
2.	P2	0,807	0,355	Valid
3.	P3	0,880	0,355	Valid
4.	P4	0,802	0,355	Valid
5.	I1	0,715	0,355	Valid
6.	I2	0,916	0,355	Valid
7.	I3	0,956	0,355	Valid
8.	E1	0,776	0,355	Valid
9.	E2	0,837	0,355	Valid
10.	E3	0,675	0,355	Valid
11.	E4	0,695	0,355	Valid
12.	C1	0,884	0,355	Valid
13.	C2	0,742	0,355	Valid
14.	C3	0,650	0,355	Valid
15.	D1	0,892	0,355	Valid
16.	D2	0,861	0,355	Valid
17.	D3	0,766	0,355	Valid
18.	D4	0,659	0,355	Valid
19.	S1	0,795	0,355	Valid
20.	S2	0,885	0,355	Valid
21.	S3	0,769	0,355	Valid
22.	S4	0,789	0,355	Valid

Sumber : Olahan SPSS, 2023

Pengukuran uji validitas dengan melihat nilai r hitung dan r tabel. Jika nilai korelasi r hitung $>$ r table maka data pada penelitian dinyatakan valid, sedangkan nilai korelasi r hitung $<$ r table maka data pada penelitian dinyatakan tidak valid [9]. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3 terdapat **22 pernyataan** dinyatakan **valid**. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman pengguna menggunakan website Kharisma Classroom.

3.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas seluruh pernyataan setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	r table	N of items
Performance	0,81	0,355	4
Information	0,837	0,355	3
Economics	0,735	0,355	4
Control and Security	0,639	0,355	3
Efficiency	0,809	0,355	4
Service	0,816	0,355	4

Sumber: Olahan SPSS, 2023

Pengukuran uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha > r table maka variabel tersebut dinyatakan reliable, sedangkan jika nilai Cronbach's Alpha < r table maka variabel dinyatakan tidak reliabel [9]. Nilai r table diperoleh dengan menggunakan tarif signifikan 5% sehingga nilai r table yaitu 0,355. Berdasarkan hasil uji reliabilitas data penelitian pada tabel 6 dinyatakan **reliable** karena diperoleh nilai Cronbach's Alpha > r table.

3.3. Hasil Penelitian

a. Performance

Data responden dapat dilihat pada Tabel 5 pada setiap pernyataan variabel performance.

Tabel 5: Variabel Performance

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kharisma Classroom mudah diakses oleh pengguna.	10	19	1	3	0
2.	Kharisma Classroom dapat berfungsi secara optimal di perangkat pengguna.	8	11	3	11	0
3.	Kharisma Classroom dapat merespon dengan cepat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.	7	14	1	10	1
4.	Kharisma Classroom merespons perintah pembatalan dengan cepat.	7	12	4	8	2
Jumlah		32	56	9	32	3

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada Tabel 5 yaitu variabel performance diperlihatkan hasil jawaban responden, diperoleh 9 orang menjawab netral, 32 orang menjawab tidak setuju dan 3 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kepuasan pengguna dalam aspek performance di masa akan datang. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(32 \times 5) + (56 \times 4) + (9 \times 3) + (32 \times 2) + (3 \times 1)}{32 + 56 + 9 + 32 + 3} \\
 &= \frac{160 + 224 + 27 + 64 + 3}{132} \\
 &= \frac{478}{132} \\
 &= 3,62
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5 maka diperoleh nilai sebesar **3,62** dengan kategori **puas**. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pengguna berpendapat bahwa

Kharisma Classroom belum berfungsi secara optimal di perangkat pengguna sehingga masih perlu peningkatan performa ke depan.

b. Information

Data responden dapat dilihat pada tabel 6 pada setiap pernyataan pada variabel information.

Tabel 6: Variabel Information

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kharisma Classroom menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.	5	22	1	4	1
2.	Tampilan informasi Kharisma Classroom jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.	6	14	1	9	3
3.	Tampilan menu pada Kharisma Classroom dapat dipahami dengan baik oleh pengguna.	7	12	3	7	4
Jumlah		18	48	5	20	8

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada tabel 6 yaitu indikator information diperlihatkan hasil jawaban responden, diperoleh 20 orang menjawab tidak setuju, dan 8 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(18 \times 5) + (48 \times 4) + (5 \times 3) + (20 \times 2) + (8 \times 1)}{90 + 192 + 15 + 40 + 8} \\
 &= \frac{18 + 48 + 5 + 20 + 8}{99} \\
 &= \frac{345}{99} \\
 &= 3,48
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6 maka diperoleh nilai sebesar **3,48** dengan kategori **puas**. Hal ini disebabkan karena sebagian pengguna berpendapat bahwa tampilan menu dan informasi pada Kharisma Classroom belum jelas dan dipahami oleh pengguna, sehingga masih perlu perbaikan ke depan.

c. Economics

Data responden dapat dilihat pada Tabel 7 pada setiap pernyataan pada variabel economics.

Tabel 7: Variabel Economics

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tidak memerlukan data internet (kuota) besar untuk akses Kharisma Classroom.	14	12	2	5	0
2.	Kharisma Classroom sangat efisien dari segi waktu karena dapat diakses kapanpun.	11	13	3	4	2
3.	Waktu untuk mengakses Kharisma Classroom terbilang cepat	9	13	4	7	0

4.	Penggunaan Website Kharisma Classroom dapat meringankan pengguna dari segi waktu dan tidak dipungut biaya.	5	19	4	5	0
Jumlah		39	57	13	21	2

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada Tabel 7 yaitu indikator economics diperlihatkan hasil jawaban responden, diperoleh 13 orang yang menjawab netral, 21 orang menjawab tidak setuju, dan 2 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(39 \times 5) + (57 \times 4) + (13 \times 3) + (21 \times 2) + (2 \times 1)}{39 + 57 + 13 + 21 + 2} \\
 &= \frac{195 + 228 + 39 + 42 + 2}{132} \\
 &= \frac{506}{132} \\
 &= \mathbf{3,83}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 7 maka diperoleh nilai sebesar **3,83** dengan kategori **puas**, tetapi masih perlu perbaikan ke depan. Hal ini disebabkan karena website Kharisma Classroom belum dapat meringankan pengguna dari segi waktu, biaya dan tenaga sehingga masih perlu melakukan perbaikan dan peningkatan ke depan.

d. Control and Security

Data responden dapat dilihat pada tabel 8 pada setiap pernyataan pada variabel control and security.

Tabel 8: Variabel Control and Security

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kharisma Classroom tidak pernah mengalami eror ketika digunakan.	5	8	2	11	7
2.	Pengguna merasa aman saat menggunakan website Kharisma Classroom.	6	16	4	7	0
3.	Dengan adanya fitur lupa password, pengguna merasa sangat terbantu.	17	14	0	1	1
Jumlah		28	38	6	19	8

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada Tabel 8 yaitu indikator control and security diperlihatkan hasil jawaban responden, diperoleh 6 orang yang menjawab netral, 19 orang menjawab tidak setuju, dan 8 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(28 \times 5) + (38 \times 4) + (6 \times 3) + (19 \times 2) + (8 \times 1)}{28 + 38 + 6 + 19 + 8} \\
 &= \frac{140 + 152 + 18 + 38 + 8}{99} \\
 &= \frac{356}{99} \\
 &= 3,6
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 maka diperoleh nilai sebesar 3,6 dengan kategori **puas**, tetapi masih perlu perbaikan ke depan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pengguna berpendapat bahwa pengguna pernah mengalami eror saat mengakses halaman ujian berikutnya sehingga masih perlunya perbaikan dan peningkatan ke depan.

e. Efficiency

Data responden dapat dilihat pada tabel 9 pada setiap pernyataan pada variabel efficiency.

Tabel 9: Variabel Efficiency

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pencarian kelas dalam Kharisma Classroom lebih efisien dan tertata.	7	3	3	13	7
2.	Pengguna mudah mengupload tugas (tidak ada batas ukuran file) di Kharisma Classroom.	5	7	3	6	12
3.	Pengguna mudah mengakses materi pembelajaran berbagai perangkat.	11	13	1	5	3
4.	Tampilan menu Kharisma Classroom saat diklik dapat menampilkan dengan cepat.	5	20	4	3	1
Jumlah		28	43	11	27	23

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada Tabel 9 yaitu indikator efficiency diperlihatkan hasil jawaban responden, diperoleh 11 orang yang menjawab netral, 27 orang menjawab tidak setuju, dan 23 orang yang

menjawab sangat tidak setuju. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(28 \times 5) + (43 \times 4) + (11 \times 3) + (27 \times 2) + (23 \times 1)}{28 + 43 + 11 + 27 + 23} \\
 &= \frac{140 + 172 + 33 + 54 + 23}{132} \\
 &= \frac{422}{132} \\
 &= 3,19 = \mathbf{3,2}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada Tabel 9 dengan nilai yang diperoleh dari variabel efficiency yaitu sebesar **3,2** maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **ragu-ragu** terhadap website Kharisma Classroom. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pengguna berpendapat bahwa pengguna harus melakukan pencarian kelas baru secara manual. Selain itu, sebagian pengguna juga mengalami kesulitan saat mengupload file di Kharisma Classroom karena ada batas ukuran file sehingga pengguna harus mengumpulkannya dalam bentuk link sehingga masih perlu perbaikan ke depan.

f. Service

Data responden dapat dilihat pada tabel 10 pada setiap pernyataan pada variabel service.

Tabel 10: Variabel Service

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan yang disediakan Kharisma Classroom sesuai kebutuhan pengguna.	8	19	3	2	1
2.	Kharisma Classroom memberikan kepuasan Anda sebagai pengguna.	7	12	6	7	1
3.	Kharisma Classroom mudah dipelajari, digunakan dan dipahami.	8	14	2	6	3
4.	Fitur yang tersedia dalam Kharisma Classroom berfungsi sebagaimana mestinya.	5	21	1	5	1
Jumlah		28	66	12	20	6

Sumber : Olahan Data Responden, 2023

Pada Tabel 10 yaitu indikator service diperlihatkan hasil jawaban responden diperoleh 12 orang yang menjawab netral, 20 orang menjawab tidak setuju, dan 6 orang yang

menjawab sangat tidak setuju. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Classroom maka digunakan persamaan (3) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(28 \times 5) + (66 \times 4) + (12 \times 3) + (20 \times 2) + (6 \times 1)}{28 + 66 + 12 + 20 + 6} \\
 &= \frac{140 + 264 + 36 + 40 + 6}{132} \\
 &= \frac{486}{132} \\
 &= \mathbf{3,68}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 10 dengan nilai yang diperoleh dari variabel service yaitu sebesar **3,68** maka dapat dikategorikan bahwa rata-rata pengguna merasa **puas** terhadap website Kharisma Classroom. Hal ini disebabkan karena masih ada sebagian pengguna berpendapat bahwa Kharisma Classroom belum dapat memberikan layanan yang optimal sehingga masih perlu peningkatan dan perbaikan ke depan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode PIECES dapat disimpulkan bahwa untuk variabel performance mendapat nilai 3,62 dengan kategori puas, information mendapat nilai 3,48 dengan kategori puas, economics mendapat nilai 3,83 dengan kategori puas, control and security mendapat nilai 3,6 dengan kategori puas, efficiency mendapat nilai 3,2 dengan kategori ragu-ragu, dan service mendapat nilai 3,68 dengan kategori puas. Secara keseluruhan, pengguna website Kharisma Classroom merasa puas tetapi masih perlunya perbaikan dan peningkatan ke depan agar bisa menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Cahyono, J. Nashar, and U. Jaya, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Classroom Pada Pembelajaran di Masa Pandemic Covid-19 menggunakan Metode Pieces," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, p. 305, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1542.
- [2] "Kharisma Classroom. Diakses pada 20 Juli 2023 dari", [Online]. Available: <https://classroom.kharisma.ac.id/>
- [3] A. F. Alexander Tejokusuma, Husni Anggriani, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TIERRA MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK," no. 02, pp. 23–34, 2021.
- [4] A. Supriyatna, "Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [5] N. M. B. Aditya and J. N. U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 3, p. 325, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.

- [6] D. P. Harianto, J. Nashar, and U. Jaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media Berbagi Informasi Menggunakan Metode Pieces Framework," vol. 3, no. 3, pp. 306–313, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1547.
- [7] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- [8] "F. Kerlinger H.B. Lee. 2000. *Found. Behav. Res. 4th ed. Orlando Harcourt Coll. Publ.*.
- [9] "F. Yusup, 'UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF.'".
- [10] M. Natasha Maya Djaja, Ahyar Muawwal, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Flavour Fog Menggunakan Metode PIECES," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 119–131, 2019.
- [11] M. Pangri, S. Sunardi, and R. Umar, "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong," *Bina Insa. Ict J.*, vol. 8, no. 1, p. 63, 2021, doi: 10.51211/biict.v8i1.1499.
- [12] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [13] N. Sakir, J. N. U. Jaya, and N. Wahyuni, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4047.