

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNA APLIKASI OVO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK

Ni Kadek Ayu Nirwana¹, Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum², Ni Wayan Wardani³, Sita Haniyatus Salimah⁴

¹Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), Denpasar, Indonesia; *nikadekayunirwana@instiki.ac.id

²Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), Denpasar, Indonesia; rarastiki@instiki.ac.id

³Okayama University, Okayama, Japan; pj5w1e4c@s.okayama-u.ac.jp

⁴Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), Denpasar, Indonesia; sitahaniyatus@gmail.com

⁵Corresponding author; E-mail addresses: nikadekayunirwana@instiki.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received September 28, 2023

Revised October 09, 2023

Accepted October 20, 2023

Available online October 28, 2023

Keywords: OVO, PIECES, Digital Wallet, Customer Satisfaction, Service Quality

Copyright © by Author. Published by
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Abstract. The OVO application is an application that provides payment system services that can provide convenience in non-cash transactions, besides that the OVO application also opens access to digital financial products and services. OVO application which is a payment system used by various users. The diversity of these users will be an important point in assessing customer satisfaction because each customer has a different level of satisfaction. Users of the OVO application will assess customer satisfaction satisfied or dissatisfied, so that the existing system, will require further development in the future. One of the methods used in measuring the level of customer satisfaction is the pieces framework method which method has variables of performance assessment, information, economy, control, efficiency, and service. Researchers use questionnaires on 103 respondents who use the OVO application, INSTIKI students class of 2019, dissemination of this questionnaire through the Google form platform. The research results on the level of customer satisfaction showed the results of PUAS, with an average value above 4.06.

PENDAHULUAN

Dompot digital (dompet elektronik) adalah aplikasi seluler yang memungkinkan orang mentransfer uang dari satu orang ke orang lain. Salah satu alasan utama individu menggunakan dompet digital adalah karena praktis, selain itu masyarakat tidak perlu menyiapkan uang tunai saat bertransaksi, sedangkan untuk penjual tidak perlu memberikan uang kembalian karena nominal pembayaran sudah sesuai. *E-wallet* merupakan layanan pembayaran, dimana *e-wallet* ini mempermudah orang berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk (non tunai) dan dapat digunakan pada saat melakukan kegiatan lain (Faridhal, 2019]. Salah satu *E-wallet* yang paling banyak di Indonesia adalah OVO. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil survei (Utami, 2022) kedudukan OVO yang paling banyak digunakan. Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. Penggunaan OVO hanya unggul sedikit dari Gopay yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden. Dana berada di posisi keempat dengan penggunaan sebanyak oleh 55,7%

responden. Dana juga menjadi dompet digital keempat yang digunakan oleh lebih dari 50% responden.

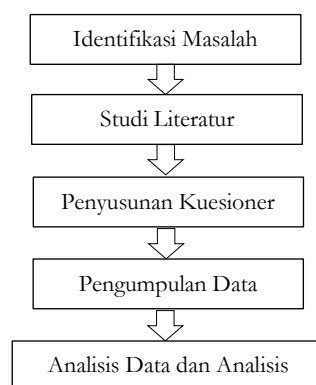
OVO telah melakukan kerjasama dengan *Hypermart city of tomorrow* sejak tahun 2018. Pada tahun tersebut OVO sudah mulai memperkenalkan namanya kepada para pelanggan. Selain itu OVO juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi suatu barang belanja. Namun OVO juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi biaya parkir, membeli pulsa, membayar PLN, serta melakukan transaksi yang dilakukan di aplikasi GRAB. Berharap dengan kehadiran OVO ini akan mampu bersaing dengan Dana dan GoPay yang telah lama dikenal oleh masyarakat terlebih dahulu. Berdasarkan hasil observasi penulis, ternyata belum pernah dilakukan analisis kualitas layanan aplikasi OVO pada mahasiswa Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), sehingga tidak diketahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan pengguna aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu dilakukannya analisis yang lebih mendalam. Menurut (Depari, 2020) kepuasan pelanggan ialah faktor penting yang harus diperhatikan OVO dengan mendukung layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena semakin tinggi kinerja atribut, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Penilaian kepuasan pelanggan tidak mudah sebab setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses penilaian kepuasan pelanggan tidak hanya membutuhkan produk yang berkualitas saja, namun juga memerlukan sistem pelayanan yang mendukung.

Dalam melakukan kegiatan analisis ini dapat menggunakan metode *PIECES Framework*. Untuk mempermudah mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan untuk mengetahui apakah sistem berperan dalam kualitas layanan yang baik, serta metode *PIECES Framework* ini akan mengukur nilai pelanggan terpuaskan ataukah tidak.

METODE

Tahapan Penelitian

Metode penelitian merupakan alur penelitian yang memiliki tujuan untuk melakukan pengumpulan data yang diperlukan pada saat penelitian. Alur penelitian ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar. 1, tahapan atau alur yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan dini suatu penelitian dengan cara mengenali permasalahan. Identifikasi permasalahan digunakan supaya mengenali permasalahan yang hendak dianalisis. Dengan demikian, hasil akhir yang dapat diperoleh hendak sesuai dengan tujuan riset.

2) Studi Literatur

Studi literatur digunakan pada penelitian ini, karena studi literatur ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan yang menjadi dasar pada penelitian ini. Sumber literatur dapat diperoleh melalui jurnal nasional maupun internasional, mengakses *web public*, dan penelitian terdahulu.

3) Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dapat digunakan untuk menampung dan mengelola pertanyaan-pertanyaan yang akan menjadi data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dompet digital pada aplikasi OVO. Jumlah responden yang dibutuhkan pada penelitian ini berjumlah 103 responden di INSTIKI diambil dari angkatan yang paling banyak menggunakan aplikasi OVO. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*.

Tabel 1. Skala Pengukuran *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
N (Netral)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

4) Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian digunakan untuk memastikan data yang memiliki bersifat valid dan reliabel. Data yang dicakup melengkapi data primer yang berasal dari persebaran kuesioner kepada mahasiswa INSTIKI dan data sekunder yang berasal dari studi literatur.

5) Analisis Data dan Evaluasi

Tahap analisis data diperoleh dari responden yang telah dihitung rata-ratanya dengan menggunakan rumus rata-rata kepuasan dan ditentukan tingkat kepuasannya berdasarkan enam aspek yang dimiliki oleh *PIECES Framework*.

6) Hasil Penelitian

Hasil penelitian yakni tahap akhir dari penelitian. Setelah dilakukan analisis menggunakan *PIECES Framework*, metode ini juga memberikan kesimpulan dan saran penelitian.

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas layanan adalah titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas layanan diberikan dengan baik. (Mulyapradana, 2020).

PIECES Framework

Metode *PIECES* merupakan tata cara analisis sebagai dasar guna mendapatkan pokok-pokok kasus yang lebih khusus. Dalam menganalisis sebuah sistem, umumnya akan dicoba terhadap sebagian aspek antara lain adalah kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi serta layanan pelanggan. Analisis ini dituturkan dengan *PIECES Analysis (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service)*. Berikut adalah daftar pertanyaan kuesioner untuk 6 variabel *PIECES*.

Tabel 2. Daftar pertanyaan kuesioner untuk variabel PIECES

No	Pertanyaan
Performance	
1	Penyediaan aplikasi OVO (fitur-fitur OVO) tersebut dapat diandalkan
2	Penyedia aplikasi OVO tersebut memiliki fasilitas yang secara visual menarik
3	Penampilan Fasilitas fisik aplikasi OVO sesuai dengan jenis layanan yang diberikan penyedia aplikasi OVO
4	Pihak aplikasi OVO sangat memperhatikan kepentingan para pengguna
5	Pihak OVO memberikan kelengkapan lainnya (rekening bank, Pulsa dll) dalam bertransaksi
6	Pihak OVO menyediakan langkah-langkah informasi dalam melakukan transaksi
7	Menurut saya aplikasi OVO memberikan tampilan yang menarik
8	Aplikasi OVO sangat mudah digunakan untuk bertransaksi secara terus menerus
9	Aplikasi OVO sangat ringan (transaksi berulang ulang) digunakan untuk bertransaksi secara berulang
10	Saya merasa aplikasi OVO memiliki ciri khas atau simbol yang mudah dikenali
11	Saya merasa aplikasi OVO mengikuti perkembangan zaman
Information	
1	Informasi yang disediakan pihak OVO singkat, jelas, dan tepat sasaran
2	Pihak OVO memberikan informasi kelengkapan terhadap fitur yang ada pada aplikasi OVO
3	Menurut saya aplikasi OVO memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
4	Menurut saya informasi yang disajikan oleh aplikasi OVO mudah dipahami
5	Informasi yang dihasilkan aplikasi OVO tersebut dapat dipercaya
6	Pihak OVO memberikan penyajian informasi yang mudah dimengerti pengguna
7	Menurut saya aplikasi OVO memberikan penyajian informasi mengenai promo spesial bagi pengguna
8	Ketika transaksi berhasil dilakukan di aplikasi OVO maka pemberitahuan (notifikasi) akan langsung muncul di pop-up di hp
9	Saya merekomendasikan kepada teman saya aplikasi OVO sangat mudah digunakan.
10	Saya merekomendasikan kepada teman saya aplikasi OVO memberikan promo yang menarik
11	Saya memutuskan untuk memakai aplikasi OVO berdasarkan pengalaman orang lain
12	Sebelum saya memakai aplikasi OVO saya sudah mencari informasi mengenai aplikasi OVO
Economy	
1	Pihak OVO selalu memberikan bukti transaksi setelah melakukan pembayaran
2	Pihak OVO bersedia memberikan pengembalian dana jika terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi
3	Menurut saya riwayat transaksi pada aplikasi OVO sesuai dengan pemasukan dan pengeluaran yang telah pengguna lakukan
4	Pihak OVO mampu memberikan informasi pembayaran yang akurat.
5	Saya memakai aplikasi OVO karena akan mendapatkan banyak manfaat saat menggunakan aplikasi OVO
Control and Security	
1	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi dengan aplikasi OVO
2	Saya Merasa jaminan keamanan aplikasi OVO sudah sesuai harapan pengguna
3	Saya menyarankan teman saya untuk memakai aplikasi OVO karena terjamin keamanannya
Efficiency	
1	Aplikasi OVO memberikan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat kepada para pengguna aplikasi OVO
2	Informasi yang dihasilkan aplikasi OVO tersebut akurat

3	Menurut saya aplikasi OVO dalam proses bertransaksi sangat cepat
4	Menurut saya aplikasi OVO tepat waktu saat aplikasi di akses oleh pengguna
5	Saya merasa produk OVO memiliki reputasi merk yang sangat baik dimata konsumen.
Service	
1	Ketika pengguna mempunyai masalah pihak OVO akan dengan senang hati memberikan jalan keluar kepada pengguna
2	Pihak aplikasi OVO memberitahu pengguna ketika layanan akan digunakan
3	Pihak Aplikasi OVO selalu memberikan bantuan terkait adanya permasalahan di aplikasi OVO
4	Pihak aplikasi OVO memberikan perhatian secara individual kepada para pengguna
5	Pihak OVO menerima setiap saran dan kritik dari para pengguna
6	Aplikasi OVO sangat nyaman digunakan untuk bertransaksi berulang kali

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Hipotesis untuk uji validitas instrumen ini adalah sebagai berikut:

Ho : Jika nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel, maka data instrumen penelitian valid

H1 : Jika nilai korelasi (r hitung) $<$ tabel, maka data instrumen penelitian tidak valid

Menurut hasil yang dapat dilihat pada tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis uji validitas variabel kualitas layanan (X1) menerima H0 sebab nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel. Dengan demikian dapat diartikan jika seluruh data instrumen penelitian dinyatakan valid sebab mempunyai nilai korelasi 0,193.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

No.Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,698	0,193	Valid
X1.2	0,778	0,193	Valid
X1.3	0,772	0,193	Valid
X1.4	0,776	0,193	Valid
X1.5	0,769	0,193	Valid
X1.6	0,676	0,193	Valid
X1.7	0,757	0,193	Valid
X1.8	0,712	0,193	Valid
X1.9	0,783	0,193	Valid
X1.10	0,834	0,193	Valid
X1.11	0,781	0,193	Valid
X1.12	0,718	0,193	Valid
X1.13	0,760	0,193	Valid
X1.14	0,775	0,193	Valid
X1.15	0,736	0,193	Valid

2. Hasil Uji Validitas Aplikasi OVO

Menurut hasil yang dapat dilihat pada tabel 4, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis uji validitas variabel aplikasi OVO (X2) menerima H0 sebab nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel. Dengan demikian dapat diartikan jika seluruh data instrumen penelitian dinyatakan valid sebab mempunyai nilai korelasi 0,193.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Aplikasi OVO

No.Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,898	0,193	Valid
X1.2	0,852	0,193	Valid
X1.3	0,809	0,193	Valid
X1.4	0,823	0,193	Valid
X1.5	0,858	0,193	Valid
X1.6	0,788	0,193	Valid
X1.7	0,775	0,193	Valid
X1.8	0,789	0,193	Valid

X1.9	0,836	0,193	Valid
X1.10	0,882	0,193	Valid
X1.11	0,778	0,193	Valid
X1.12	0,842	0,193	Valid
X1.13	0,859	0,193	Valid
X1.14	0,839	0,193	Valid
X1.15	0,741	0,193	Valid

3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Menurut hasil yang dapat dilihat pada tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y) menerima H0 sebab nilai korelasi (r hitung) > r tabel. Dengan demikian dapat diartikan jika seluruh data instrumen penelitian dinyatakan valid sebab mempunyai nilai korelasi 0,193.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No.Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,790	0,193	Valid
Y1.2	0,833	0,193	Valid
Y1.3	0,803	0,193	Valid
Y1.4	0,829	0,193	Valid
Y1.5	0,749	0,193	Valid
Y1.6	0,747	0,193	Valid
Y1.7	0,790	0,193	Valid
Y1.8	0,697	0,193	Valid
Y1.9	0,815	0,193	Valid
1.10	0,810	0,193	Valid
Y1.11	0,840	0,193	Valid
Y1.12	0,741	0,193	Valid

Uji Reliabilitas

Dari uji coba yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa hasil *Cronbach's Alpha* setiap variabel lebih dari standar minimal *Cronbach's Alpha* yang disyaratkan yaitu 0,60, maka variabel kualitas layanan (X1), aplikasi OVO (X2), kepuasan pelanggan (Y) reliable atau sudah baik sebagai alat pengumpul data.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0,946	0,60	Reliable
2	Aplikasi OVO (X2)	0,966	0,60	Reliable
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,943	0,60	Reliable

Hasil Perhitungan PIECES

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 103 mahasiswa yang menggunakan aplikasi OVO dengan menggunakan Skala *Likert* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan aplikasi OVO sesuai dengan pilihan jawaban dan skornya, maka untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus :

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

Keterangan:

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton (Canta,2020) dengan tingkat sebagai berikut :

Tabel 7. Model Tingkat Kepuasan oleh Kaplan dan Norton

Bobot	Alternatif Jawaban
1 – 1.79	Sangat tidak setuju
1.8 – 2.59	Tidak puas
2.6 – 3.39	Ragu-Ragu
3.4 – 4.91	Puas
4.2 – 5	Sangat Puas

Dengan penentuan tingkat kepuasan seperti diatas tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi OVO diperoleh rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan domain pervariabel, untuk melakukan perhitungan menggunakan rumus PIECES sebagai berikut:

1. *Performance*

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Performance*:

Tabel 8. Hasil Perhitungan PIECES Indikator *Performance*

Performance					
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	419	474	200	31	9
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 419) + (4 * 474) + (3 * 200) + (2 * 31) + (1 * 9)}{419 + 474 + 200 + 31 + 9}$$

$$RK = \frac{4662}{1133} = 4.11$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.11 pada domain kinerja sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan aplikasi OVO sudah merasa puas dengan kinerja dari aplikasi OVO.

2. *Information and Data*

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Information and Data*:

Tabel 9. Hasil Perhitungan PIECES Indikator *Information and Data*

Information and Data					
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	410	563	212	37	14
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 410) + (4 * 563) + (3 * 212) + (2 * 37) + (1 * 14)}{410 + 563 + 212 + 37 + 14}$$

$$RK = \frac{5026}{1236} = 4.06$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.06 pada *domain information*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaptan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan sudah merasa puas atas data yang diolah sampai informasi yang dihasilkan oleh aplikasi OVO.

3. *Economics*

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Economics*:

Tabel 10. Hasil Perhitungan PIECES Indikator *Economics*

Economics					
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	182	219	95	15	4
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 182) + (4 * 219) + (3 * 95) + (2 * 15) + (1 * 4)}{182 + 219 + 95 + 15 + 4}$$

$$RK = \frac{2105}{515} = 4.08$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.08 pada domain ekonomi dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan sudah merasa puas dengan penggunaan aplikasi OVO dari seri ekonomi.

4. Control and Security

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Control and Security*:

Tabel 11. Hasil Perhitungan PIECES Indikator *Control and Security*

Control and Security					
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	89	138	69	11	2
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 89) + (4 * 138) + (3 * 69) + (2 * 11) + (1 * 2)}{89 + 138 + 69 + 11 + 2}$$

$$RK = \frac{1228}{309} = 3.97$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.97 pada domain pengendalian dan keamanan, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaptan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa puas dengan pengendalian dan keamanan yang terdapat pada aplikasi OVO.

5. Efficiency

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Efficiency*:

Tabel 12. Hasil Perhitungan PIECES Indikator *Efficiency*

Efficiency					
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	170	238	93	8	6
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 170) + (4 * 238) + (3 * 93) + (2 * 8) + (1 * 6)}{170 + 238 + 93 + 8 + 6}$$

$$RK = \frac{2103}{515} = 4.08$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.08 pada *domain efficiency*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaptan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif

yaitu pengguna sudah merasa puas dengan pengendalian dan *efficiency* yang dihasilkan setelah penerapan atau penggunaan dari aplikasi OVO.

6. Service

Berikut perhitungan tingkat kepuasan pada indikator *Service*:

Tabel 13. Hasil Perhitungan *PIECES* Indikator *Service*

	Service				
Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total	187	261	137	25	8
Jawaban					

$$RK = \frac{(5 * 187) + (4 * 261) + (3 * 137) + (2 * 25) + (1 * 8)}{187 + 261 + 137 + 25 + 8}$$

$$RK = \frac{2448}{618} = 3.96$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.96 pada bidang layanan dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi OVO terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori **PUAS**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi OVO.

SIMPULAN

Berdasarkan metode analisis *PIECES* dalam mengevaluasi aplikasi OVO didapatkan nilai tingkat kepuasan dari masing-masing domain *PIECES* yaitu memperoleh skor 4.11 dengan predikat PUAS, domain *information and data* memperoleh skor 4.06 dengan predikat PUAS, domain *Economics* memperoleh skor 4.08 dengan predikat PUAS, domain *Control and Security* memperoleh skor 3.97 dengan predikat PUAS, domain *Efficiency* memperoleh skor 4.08 dengan predikat PUAS, domain *Service* memperoleh skor 3.96 dengan predikat PUAS. Dapat disimpulkan aplikasi OVO sudah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada DRPM INSTIKI atas dukungan pendanaan terhadap penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu sehingga penelitian dapat berjalan seperti yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode *PIECES* Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325-332.
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2018). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *PIECES*. *Jurnal visioner & strategis*, 6(2).
- Canta, D. S. (2020). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan *PIECES* Framework Pada UKM IT STMIK BI. *j-sim: Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 19-23.
- Depari, R. C. T. B. S. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO di Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.

- Sahrul, S., Hidayatullah, S. A. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *j-sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2(2), 47-53.
- Sari, L. A. P. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN MENGGUNAKAN APLIKASI OVO PADA INTENSI DAN KEPUASAN PELANGGAN HYPERMART CITY OF TOMORROW SURABAYA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA).
- SE, M. F. (2019). Analisis transaksi pembayaran nontunai melalui e-wallet: Perspektif dari modifikasi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2).
- Utami, A. R. (2022). Persepsi Penggunaan E-wallet OVO pada Generasi Z di Masa Pandemi Covid-19. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 422-428.