

## ABSTRAK

### EVALUASI KINERJA APLIKASI PLN *MOBILE* MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

Oleh  
Annisa Nur Rufaida  
20103007

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode *PIECES Framework* di PLN ULP Purwokerto Kota. Masalah utama yang diidentifikasi adalah performa aplikasi PLN *Mobile* yang sering mengalami *error*, terutama dalam hal waktu respons. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja aplikasi dan mengevaluasi kemampuan aplikasi dalam menangani *error*. Penelitian ini melibatkan masyarakat umum pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Kota Purwokerto sebagai subjek penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi di wilayah tersebut. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi variabel yang memengaruhi kinerja aplikasi, serta mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan kinerja aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada variabel *Service* adalah 2.75, yang termasuk dalam kategori baik. Jika disesuaikan dengan karakteristik penilaian metode *PIECES Framework*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa aplikasi PLN menghasilkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan yang diberikan oleh aplikasi PLN juga sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa variabel kunci yang memengaruhi kinerja aplikasi, antara lain kualitas jaringan, kapasitas server, desain antarmuka pengguna, dan efisiensi pemrograman. Evaluasi kemampuan aplikasi dalam menangani *error* menunjukkan bahwa meskipun aplikasi mampu mengatasi *error* terkait konektivitas dan autentikasi, masih terdapat kelemahan dalam menangani *error* pemrosesan data dan *update* informasi *real-time*. Kesimpulannya, peningkatan kinerja aplikasi PLN *Mobile* dapat dicapai melalui optimalisasi kode, infrastruktur, dan layanan pelanggan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan performa dan stabilitas aplikasi, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Kinerja Aplikasi, *PIECES Framework*, PLN *Mobile*