

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
KERJA PRAKTIK DI BENGKEL AHASS WAHANA MOTOR  
PEKALONGAN**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOTORKU X DENGAN METODE *PIECES*  
*FRAMEWORK***

**KESIT GALUH KIRANA**

**18103015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS INFORMATIKA**

**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2021**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
KERJA PRAKTIK DI BENGKEL AHASS WAHANA MOTOR  
PEKALONGAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOTORKU X DENGAN METODE *PIECES*  
*FRAMEWORK***



**Laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik disusun guna memenuhi  
syarat kewajiban Praktik Kerja Lapangan/Kerja**

**KESIT GALUH KIRANA**

**18103015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS INFORMATIKA**

**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2021**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
KERJA PRAKTIK DI BENGKEL AHASS WAHANA MOTOR  
PEKALONGAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOTORKU X DENGAN METODE *PIECES*  
*FRAMEWORK***

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**KESIT GALUH KIRANA**

**18103015**

**Telah di presentasikan pada hari Jum'at 26 November 2021**



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing PKL/KP,

(Dwi Mus tika Kusumawardani, S.

(Yogo Dwi Prasetyo, S.Si., M. Si)

Kom., M. Kom)

NIK. 18910116

NIDN. 0101088702

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOTORKU X DENGAN METODE *PIECES* *FRAMEWORK***

**Oleh**

**KESIT GALUH KIRANA**

**18103015**

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan yang digunakan pengguna atau pelanggan dalam menilai sistem baik buruknya yang dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan sistem untuk meningkatkan kinerja sistem yang telah dibangun. Oleh karena itu akan dilakukan penyusunan laporan PKL/KP untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan sistem aplikasi bengkel AHASS Wahana Motor salah satunya yaitu aplikasi Motorku X yang digunakan untuk memesan layanan *service* bengkel secara *online*. Penyusunan laporan PKL/KP ini menggunakan teknik pengumpulan data secara literatur dan observasi langsung yang dilakukan selama PKL/KP. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan layanan dari sistem aplikasi Motorku X. Metode yang digunakan adalah metode *Pieces Framework* dalam menganalisis data metode ini sangat cocok dalam menganalisis setiap variabel sistem yang diteliti karena memberikan hasil nyata terhadap efektivitas sistem yang digunakan perusahaan.

**Kata kunci: Analisa, Kepuasan Pelanggan, Bengkel, *PIECES***

## **ABSTRACT**

# **ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE MOTORKU X APPLICATION WITH THE PIECES FRAMEWORK METHOD**

**By**

**KESIT GALUH KIRANA**

**18103015**

*User satisfaction is the level of feeling by users or customers in assessing the good or bad system that can be used as the basis for the system development to improve the performance of the system that has been built. Therefore, a PKL/KP report will be prepared to analyze user satisfaction with the AHASS Wahana Motor workshop application system service, one of which is the Motorku X application which is used to order online workshop service services. The preparation of this PKL/KP report uses data collection techniques in the literature and direct observations made during PKL/KP. The purpose of this study was to determine the service satisfaction of the Motorku X application system. The method used is the Pieces Framework method in analyzing the data. This method is very suitable in analyzing each system under study because it provides real results on the effectiveness of the system used by the company.*

**Keywords: Analysis, Customer Satisfaction, Workshop, PIECES**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan laporan PKL/KP ini pada waktu yang telah ditetapkan.

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penulisan laporan PKL/KP serta mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang membantu. Hal tersebut meliputi:

1. Puji syukur KEPADA Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya atas pengerjaan laporan praktik kerja lapangan ini.
2. Laporan PKL/KP ini disusun sebagai syarat guna memenuhi syarat kewajiban PKL/KP.
3. Penyusunan laporan PKL/KP dengan mengambil topik penelitian yang dilakukan ditempat PKL/KP yaitu Bengkel AHASS Wahana Motor Pekalongan. Segala informasi dan data yang diambil diambil dari yaitu Bengkel AHASS Wahana Motor Pekalongan.
4. Ucapan terimakasih kepada Bapak Dr. Arfianto Fahmi, ST., MT., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ucapan terimakasih kepada Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ucapan terimakasih kepada Ibu Dwi Mustika K, S.Kom., M.Kom selaku ketua program studi S1 Sistem Informasi.
7. Ucapan terimakasih kepada Bapak Yogo Dwi Prasetyo, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing PKL/KP atas bimbingan dan arahnya dalam penyusunan laporan PKL/KP ini.
8. Ucapan terimakasih Bapak Indra Nuroso selaku Pembimbing Lapangan PKL/KP atas bimbingan dan arahnya dalam penyusunan laporan PKL/KP ini.
9. Ucapan terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf *civitas* akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

10. Ucapan terimakasih kepada karyawan AHASS Wahana Motor Pekalongan yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu proses penyelesaian laporan PKL/KP ini.
11. Ucapan terimakasih kepada keluarga dan khususnya kedua orang tua saya, atas doa, cinta dan bantuan baik materil maupun moril yang selalu menjadi motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan laporan PKL/KP ini tepat pada waktunya.
12. Ucapan terimakasih kepada rekan kerja praktik saya Chavia Zagita dan Mega Aprilia Fajriati atas kerjasama dan dukungan serta dalam berdiskusi perihal penyelesaian laporan PKL/KP ini.

Dengan demikian kata pengantar ini saya tulis, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Banyumas, 01 November 2021



Kesit Galuh Kirana

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	13
BAB I.....	14
PENDAHULUAN .....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Tujuan .....	15
1.3 Ruang Lingkup.....	15
1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan.....	15
1.5 Metode Penulisan Laporan.....	16
1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....	16
BAB II.....	18
LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka.....	18
2.2 Profil Perusahaan .....	20
2.3 Landasan Teori.....	23
BAB III .....	24
ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	24
3.1 Pekerjaan/Kegiatan .....	24
3.2 Analisis dan Pembahasan Hasil Pekerjaan.....	25
BAB IV .....	38
PENUTUP .....	38



4.1	Kesimpulan .....	38
4.2	Saran .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....		40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Srtuktur Organisasi AHASS Wahana Motor .....	22
Gambar 3. 1 Alur Peneltian.....	25
Gambar 3. 2 Aplikasi Motorku X .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Kuesioner .....	27
Tabel 3. 2 Sekala Likert .....	28
Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan .....	29
Tabel 3. 4 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Performance</i> .....	31
Tabel 3. 5 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Information</i> .....	32
Tabel 3. 6 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Economy</i> .....	33
Tabel 3. 7 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Control</i> .....	34
Tabel 3. 8 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Efficiemcy</i> .....	35
Tabel 3. 9 Perhitungan <i>PIECES</i> variable <i>Service</i> .....	36
Tabel 3. 10 Rekapitulasi keseluruhan variabel <i>PIECES</i> .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 4. 1 Lampiran Permohonan Praktik Kerja Lapangan .....	41
Gambar 4. 2 Lampiran Ijin Tempat Praktik Kerja Lapangan/PKL.....	42
Gambar 4. 3 Lampiran Hasil Cek Plagiat .....	43

## **ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN**

..