

ABSTRAK

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PT.X DAN PT.Y MENGGUNAKAN
FRAMEWORK PIECES**

Oleh

Yuliana Putri Adinda

18103032

Saat ini perusahaan telekomunikasi telah menerapkan TI pada bisnis modelnya. Bentuk teknologi yang berkembang pada perusahaan telekomunikasi adalah dalam bentuk layanan digital yaitu aplikasi *provider*. Beberapa aplikasi *provider* yang saat ini sudah berkembang adalah MyTelkomsel, MyIM3, Bima+, MyXL, by.U, AxisNet dan MySmartfren. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra penelitian, beberapa permasalahan yang pengguna rasakan ketika menggunakan aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 yaitu seperti gagal ketika membeli paket internet atau pulsa, gagal dalam melakukan *login*, aplikasi sering *logout* sendiri, proses *login* yang cukup lama dan aplikasi yang sering keluar sendiri. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan analisis perbandingan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat memperbaiki layanan yang disediakan dan dapat memberikan masukan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. *Framework* PIECES digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3.2 Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan pada aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3. Pada hasil perhitungan rata-rata kepuasan, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan pengguna aplikasi MyTelkomsel dan MyIM3 sudah puas dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. MyTelkomsel mendapatkan nilai rata-rata kepuasan lebih tinggi dibandingkan MyIM3 pada variabel *Performance, Information, Control and Security* dan *Services*, maka variabel MyTelkomsel yang harus diperbaiki adalah variabel *Economy* dan *Efficiency*. Sedangkan untuk MyIM3 mendapatkan nilai rata-rata kepuasan lebih tinggi dibandingkan MyTelkomsel pada variabel *Economy* dan *Efficiency*, maka variabel MyIM3 yang harus diperbaiki adalah variabel *Performance, Information, Control and Security* dan *Services*.

Kata Kunci : Aplikasi *provider*, *Framework* PIECES, Kepuasan pengguna, MyIM3, MyTelkomsel