

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE PIECES *FRAMEWORK* UNTUK
MENGUKURTINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE* PADA PT PEGADAIAN
RANTEPAO**

*“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada
Program Studi Teknik Informatika”*



Oleh :

NATALIA PATABO

219611106

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE *PIECES FRAMEWORK* UNTUK
MENGUKURTINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE* PADA PT PEGADAIAN
RANTEPAO**

Nama : Natalia Patabo
Stambuk : 219611106
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Melki Garonga ,S.Kom.,M.Kom.

NIDN:0906038601

Gidion A.N.Pongdatu,S.Kom.,M.Kom

NIDN. 0918058802

Mengetahui;

Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Kristen Indonesia Toraja

Aryo Michael,S.Kom.,M.Kom

NIDN. 0904028201

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga laporan ini dapat diselesaikan, yang merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa untuk menyelesaikan studi strata satu di Universitas Kristen Indonesia Toraja. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah : “Penerapan Metode *Pieces Framework* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Digital Service pada PT Pegadaian Rantepao”

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan kedua orang tua tercinta Nyamin dan Yulianti Patabo yang selalu mendukung, mendoakan, memberi motivasi kepada saya. penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, serta berbagai pihak untuk itu dengan penuh ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Oktovianus Pasoloran, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba ilmu Universitas Kristen Indonesia Toraja.
2. Bapak Dr. Frans Robert Bethony, S.T., M.T. selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
3. Bapak Aryo Michael, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja

4. Bapak Melki Garonga, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap dosen dan para asisten pada Jurusan Teknik Informatika yang dengan segenap hati mengajar dan mengarahkan penulis selama pendidikan, dan seluruh jurusan staff Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja.
7. Seluruh keluarga, dan khususnya kost gubuk derita, penulis yang selalu memberikan dukungan, mendoakan dan motivasi kepada penulis.
8. Semua anggota Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika (HMTI). Khususnya Prosesor 2019 yang selalu bersama-sama dengan penulis melaksanakan kegiatan perkuliahan.

Dengan rendah hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran serta masukan dari pembaca demi sempurnanya penyusunan proposal ini. Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi semua pihak

Kakondongan, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4.1 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terkait	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.3 MetodeFramework Pieces	10
2.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3. Kerangka Pikir	19
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	20
3.1.1 Waktu Penelitian	20
3.1.2 Lokasi Penelitian	20
3.2 Instrument (Alat dan Bahan) Penelitian.....	20
3.2.1 Alat Penelitian	20
3.2.2 Bahan Penelitian.....	21
3.3 Tahapan Penelitian	21
3.3.1 Identifikasi Masalah	22
3.3.2 Pengumpulan Data	22
3.3.5 Penerapan Metode Pieces	25

3.3.6.	Pengujian.....	23
3.3.7.	Pembuatan laporan	23
DAFTAR REFERENSI		43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Skala Likert.....	16
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2 Umur Responden.....	24
Tabel 4.3 Alamat Responden	24
Tabel 4.4 Pertanyaan Koesioner Performance	25
Tabel 4.5 Tabulasi Hasil Koesioner Performance.....	25
Tabel 4.6 Pertanyaan Koesioner Information	27
Tabel 4.7 Tabulasi Hasil Koesioner Information.....	27
Tabel 4.8 Pertanyaan Koesioner Economics.....	29
Tabel 4.9 Tabulasi Hasil Koesioner Economics	29
Tabel 4.10 Pertanyaan Koesioner Control and Security	30
Tabel 4.11 Tabulasi Hasil Koesioner Control and Security.....	30
Tabel 4.12 Pertanyaan Koesioner Efficiency	32
Tabel 4.13 Tabulasi Hasil Koesioner Efficiency	32
Tabel 4.14 Pertanyaan Koesioner Service	33
Tabel 4.15 Tabulasi Hasil Koesioner Service	34
Tabel 4.16 Rekapitulasi Indikator	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pieces Framework	11
Gambar 1.2 Kerangka Pikir	17
Gambar 1.3 Tahapan Penelitian	20

ABSTRAK

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi secara online yang praktis dan cepat dalam melakukan pinjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, PT Pegadaian akhirnya meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman maupun transaksi secara online kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian Rantepao. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *PIECES Framework* yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency* dan *Service*. Berdasarkan hasil penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pengguna aplikasi pegadaian digital service pada PT Pegadaian Rantepao dari keseluruhan indikator memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17 kategori puas. Dari masing-masing domain, dimana domain *Performance* memperoleh nilai rata-rata 4.24 kategori puas, domain *Information* memperoleh nilai rata-rata 4.09 kategori puas, domain *Economics* memperoleh nilai rata-rata 4.17, domain *Control and security* memperoleh nilai rata-rata 4.15 kategori puas, domain *Efficiency* memperoleh nilai rata-rata 4.21 kategori puas, dan domain *Service* memperoleh nilai rata-rata 4.19 kategori puas. Dalam hal ini menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian digital service berperan baik dalam meningkatkan kepuasan nasabah sehingga memberikan respon yang positif kepada nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service pada PT Pegadaian Rantepao.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Pegadaian Digital *Service*, *PIECES*

ABSTRACT

The Pegadaian Digital Service application is an application that uses an online loan and transaction distribution system that is practical and fast in carrying out loans and transactions by customers and prospective customers. To provide convenience to customers, PT Pegadaian finally launched the Pegadaian Digital Service Application. It is hoped that this application will help customers carry out transactions via smartphone without having to carry out transactions manually. Currently, various application programs have emerged that provide features for distributing loans and online transactions to the public, one of which is the application used by PT Pegadaian Rantepao. The method used in this research is the PIECES Framework which consists of Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency and Service. Based on the results of research measuring the level of customer satisfaction with users of the digital service pawnshop application at PT Pegadaian Rantepao, the overall indicator obtained an average score of 4.17 in the satisfied category. From each domain, the Performance domain gets an average score of 4.24 in the satisfied category, the Information domain gets an average score of 4.09 in the satisfied category, the Economics domain gets an average score of 4.17, the Control and security domain gets an average score of 4.15 in the satisfied category. , the Efficiency domain received an average score of 4.21 in the satisfied category, and the Service domain obtained an average score of 4.19 in the satisfied category. In this case, it shows that the digital service pawnshop application plays a good role in increasing customer satisfaction so that it gives customers a positive response to the digital service pawnshop application at PT Pegadaian Rantepao.

Keywords: *Customer Satisfaction, Pegadaian Digital Service, PIECES*