

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI TINGKAT
KEPUASAN CUSTOMER RENTAL MOBIL PT.ABBAS RENT
CAR ABADI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI TREVO
DENGAN METODE PIECES**



SKRIPSI

**DI AJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT KELULUSAN
PROGRAM SARJANA**

Akdi Alfikri

12190344

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2023

PERSEMBAHAN

“Jika kita terus melakukan apa yang kita lakukan, kita akan terus mendapatkan apa yang kita dapatkan”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- .1 Allah SWT Pencipta Alam Semesta yang telah memberiku hidup berkah dan segala Rizkinya yang berlimpah.
- .2 Buat Orang Tua Terutama Ibu saya tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbananya selama ini sungguh cinta kasihnya yang tulus, doa serta kasih sayangnya tidak akan pernah saya lupakan.
- .3 Untuk kakak, adik keluargaku seluruh saudaraku terimakasih doa dan dukunganya.
- .4 Buat Dita Afifah Ramadhini selaku pacarku terimakasih atas support dan dukungannya serta sudah mau di repotkan dalam pengerjaan skripsi saya.
- .5 Buat teman-teman terutama teman kelas 12.8A.11 dan seangkatan semoga kita semua diberi jalan dan dimudahkan dalam menuju kesuksesan.
- .6 Terimakasih juga buat kaka tingkat yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi saya semoga allah mudahkan dalam segala urusannya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Akdi alfikri
NIM : 12190344
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “Rancang Bangun Sistem Informasi Tingkat kepuasan Customer Rental Mobil Pt. Abbas Rent Car Abadi Dalam Penggunaan Aplikasi Trevo Dengan Metode *Pieces*”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusamandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juni 2023
Yang menyatakan



(Akdi Alfikri)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akdi Alfikri
NIM : 12190344
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul "**Rancang Bangun Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Customer Rental Mobil PT. Abbas Rent Car Abadi Dalam Penggunaan Aplikasi Trevo Dengan Metode Pieces**", berserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademisi tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 06 Juni 2023
Yang menyatakan,



(Akdi Alfikri)

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

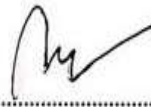
Nama : Akdi Alfikri
NIM : 12190344
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI TINGKAT
KEPUASAN CUSTOMER RENTAL MOBIL PT.ABBAS
RENT CAR ABADI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
TREVO DENGAN METODE PIECES

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Muhammad Qomaruddin, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Linda Marlinda, M.M., M.Kom.



Penguji II : Arfhan Prasetyo, M.Kom.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia – Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Customer Rental mobil PT.Abbas Rent Car Abadi Dalam Penggunaan Aplikasi Trevo Dengan Metode *Pieces*” Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi Strata Satu (S1) jurusan Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri Jakarta.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua program studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Dosen Pembimbing dan Asisten Dosen Pembimbing.
6. Staf/Karyawan/Dosen dilingkungan Universitas Nusa Mandiri.

Dan terimakasih kepada pihak PT.Abbas Rent Car Abadi telah mengizinkan penulis melakukan penelitian rental mobil milik PT.Abbas Rent Car abadi dalam menggunakan aplikasi Trevo.Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.Tak hanya itu penulis juga menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan isi dari skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan oleh karena itu keritik dan saran sangat saya harapkan.

Jakarta, 13 Juli 2023



(Akdi Alfikri)

ABSTRAK

Akdi Alfikri (12190344) Rancang Bangun Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Customer Rental Mobil PT. Abbas Rent Car Abadi Dalam Penggunaan Aplikasi Trevo Dengan Metode Pieces.

Aplikasi adalah salah satu platform yang di sediakan untuk menggali teknologi informasi yang menghubungkan di area lokal maupun jarak jauh. Aplikasi disediakan melalui jalur internet sehingga bisa di akses masyarakat khususnya customer PT.Abbas Rent Car Abadi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan customer Pt.Abbas Rent Car Abadi dalam penggunaan aplikasi Trevo terutama dibidang penyewaan kendaraan bermobil. Demi kepuasan customer akan dilakukan analisis tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Trevo ini. Ada beberapa metode yang dapat di lakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna salah satunya yang kita pakai dalam menganalisis sistem aplikasi Trevo ini salah satunya adalah metode *Pieces framework*. *Pieces framework* adalah yang mempunyai 6 fokus analisis kelemahan yaitu *performance, Information and Data, Economy, Control and Securty, Eficiency dan service*. Tujuann analisis ini untuk mengukur tingkat kepuasan customer Pt.Abbas Rent Car Abadi dalam menggunkan Aplikasi Trevo untuk mengetahui kelemahan serta kekuatan guna meningkatkan kualiatas pelayanan, yang ada pada sistem informasi Aplikasi Trevo ini.

Kata kunci: Aplikasi Trevo, *Pieces, Pieces Framwork*.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Akdi Alfikri (12190344) Design of an Information System on the Satisfaction Level of Car Rental Customers of PT Abbas Rent Car Abadi in Using the Trevo Application with the Pieces Method.

Application is one of the platforms provided to explore information technology that connects in local and remote areas. The application is provided via the internet so that it can be accessed by the public, especially customers of PT Abbas Rent Car Abadi. To find out the level of customer satisfaction of Pt.Abbas Rent Car Abadi in using the Trevo application, especially in the field of car rental. For the sake of customer satisfaction, an analysis will be carried out on user satisfaction in using this Trevo application. There are several methods that can be done to analyze the level of user satisfaction, one of which we use in analyzing the Trevo application system, one of which is the Pieces framework method. Pieces framework is one that has 6 focuses of weakness analysis, namely performance, information and data, economy, control and security, efficiency and service. The purpose of this analysis is to measure the level of customer satisfaction of Pt.Abbas Rent Car Abadi in using the Trevo Application to find out the weaknesses and strengths in order to improve the quality of service, which exists in this Trevo Application information system.

Keywords: Trevo App, Pieces, Pieces Framework.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. K. Sudaryana and H. Sanjaya, "ANALISIS WEBSITE WIKI VERSAILLUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES Analysis of Wiki Versaillus Website Using Pieces Method," vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2019.
- [2] N. Kinanti, A. Putri¹, and A. Dwi, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39730%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>.
- [3] I. Labolo, R. Putri Al Hamid, and A. Rahman Ismail, "Prosiding Semmau 2021 Analisis Sistem Informasi Akademik Stmik Mobile System Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Stmik Ichsan Gorontalo," pp. 181–185, 2021.
- [4] R. Prayogi, K. Ramanda, C. Budihartanti, and A. Rusman, "Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA," *J. Infortech*, vol. 3, no. 1, pp. 7–12, 2021, doi: 10.31294/infortech.v3i1.10122.
- [5] N. M. Djaja, A. Muawwal, S. Informasi, K. Pengguna, F. Fog, and R. Elektrik, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN," no. 01, pp. 16–27, 2023.
- [6] M. ko. Prehanto, Rahman, S.kom, *buku ajar konsep sistem informasi*. 2020.
- [7] M. Pangri, S. Sunardi, and R. Umar, "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong," *Bina Insa. Ict J.*, vol. 8, no. 1, p. 63, 2021, doi: 10.51211/biict.v8i1.1499.
- [8] Andi Kristanto, *RANCANG SISTEM INFORMASI DAN APLIKASI*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [9] Y. R. Sari and E. Nurmiati, "Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta)," *J. Nas. Inform. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–6, 2021.
- [10] R. Muliensah and C. Budihartanti, "22-116-4-Pb," vol. 1, no. 1, pp. 17–29, 2020.
- [11] Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020.
- [12] N. Sakir, J. N. U. Jaya, and N. Wahyuni, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4047.

- [13] Prof.Dr.H.Djaali, *Metedologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2020.
- [14] N. H. Assobarry, F. N. Sabila, R. Hadiwiyanti, and A. Widayaka, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikda Menggunakan Framework Pieces Di Dinkes Sidoarjo,” *Pros. Smeinar SITASI*, no. November, pp. 1–9, 2021, [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/3/2>.
- [15] N. Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi Dan Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- [16] N. M. B. Aditya and J. N. U. Jaya, “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome,” *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 3, p. 325, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.

