

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO
DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI
MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

OCKY GALIH PRATAMA

12230182

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Tugas akhir 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 terima kasih atas dukungan dan pengorbanannya selama ini sungguh cinta kasihnya yang tulus, doa serta kasih sayangnya tidak akan pernah saya lupakan.
3. Untuk istri, anak, keluargaku, seluruh saudaraku terima kasih doa dan dukungannya.
4. Buat teman-teman terutama teman kelas 12.7A.06 dan seangkatan semoga kita semua diberi jalan dan dimudahkan dalam menuju kesuksesan.
5. Terima kasih juga untuk para dosen terutama dosen pembimbing yang sudah membantu dalam penyusunan tugas akhir saya semoga Allah mudahkan dalam segala urusannya.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama: Ocky Galih Pratama
NIM: 12230182
Program Studi: Teknik Informatika
Fakultas: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan di manapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau 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 Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 2 Juli 2025
Yang menyatakan:



SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ocky Galih Pratama
NIM : 12230182
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, hak bebas royalti non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK”, beserta 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 izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya 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 ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 2 Juli 2025
Yang mervatakan:



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ocky Galih Pratama
NIM : 12230182
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 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, 12 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Muhammad Qomaruddin, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sita Anggraeni, M.Kom.

Penguji II : Frisma Handayanna, M.Kom.



**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK” adalah hasil karya tulis asli Ocky Galih Pratama dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk mengandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seijin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seijin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya. Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Ocky Galih Pratama

Alamat : Puri Kosambi Blok CD no. 41, Desa Duren, Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41371

No.Telp : 085695834564

E-mail : ocky.galih.pratama@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TREVO DI PT. PANDAWA CITRA MANDIRI MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TREVO yang digunakan di PT. Pandawa Citra Mandiri, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan kerangka kerja PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pak Muhammad Qomaruddin, M.Kom. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Manajemen dan staf PT. Pandawa Citra Mandiri yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian.
3. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.
4. Teman-teman dan semua pihak yang membantu dalam proses pengumpulan data maupun penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi kontribusi positif dalam pengembangan aplikasi serta penelitian di bidang sistem informasi.

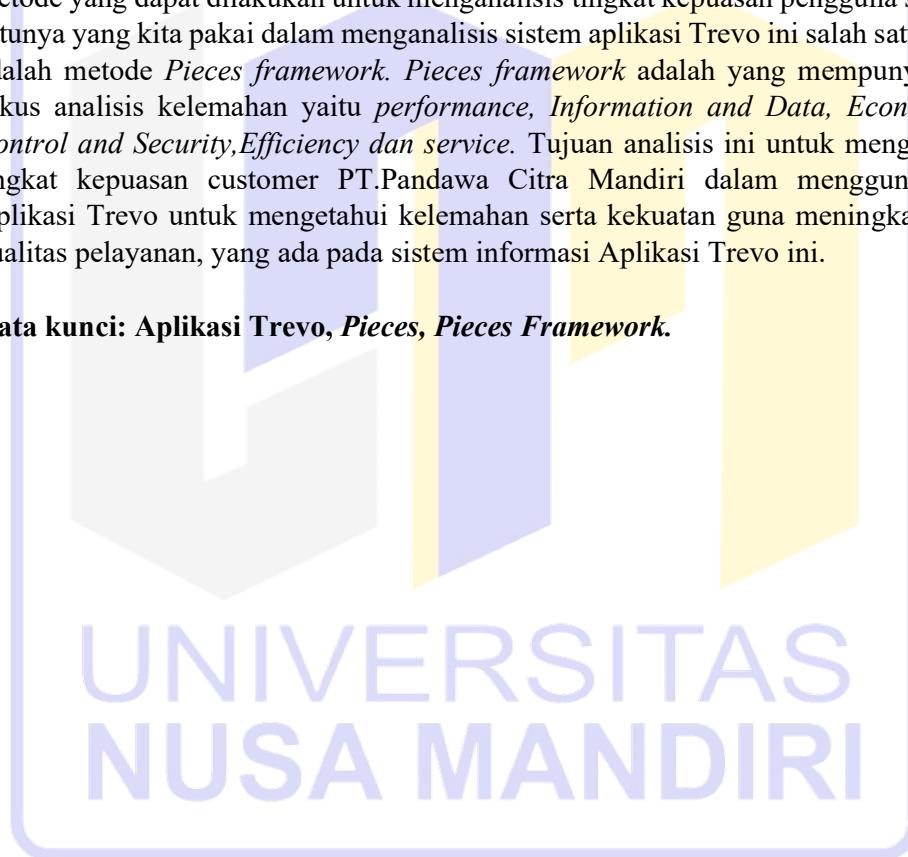


ABSTRAK

Ocky Galih Pratama (12230182) Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Trevo di PT. Pandawa Citra Mandiri Menggunakan Pieces Framework.

Aplikasi adalah salah satu platform yang disediakan 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.Pandawa Citra Mandiri. Untuk mengetahui tingkat kepuasan customer PT.Pandawa Citra Mandiri dalam penggunaan aplikasi Trevo terutama di bidang penyewaan kendaraan bermobil. Demi kepuasan customer akan dilakukan analisis tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Trevo ini. Ada beberapa metode yang dapat dilakukan 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 Security, Efficiency dan service*. Tujuan analisis ini untuk mengukur tingkat kepuasan customer PT.Pandawa Citra Mandiri dalam menggunakan Aplikasi Trevo untuk mengetahui kelemahan serta kekuatan guna meningkatkan kualitas pelayanan, yang ada pada sistem informasi Aplikasi Trevo ini.

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



ABSTRACT

Ocky Galih Pratama (12230182) Design of an Information System on the Satisfaction Level of Car Rental Customers of PT Pandawa Citra Mandiri 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 Pandawa Citra Mandiri. To find out the level of customer satisfaction of PT.Pandawa Citra Mandiri 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.Pandawa Citra Mandiri 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**

The logo of Universitas Nusa Mandiri features a stylized 'U' shape composed of three overlapping geometric shapes: a light blue hexagon at the bottom, a light purple parallelogram above it, and a light yellow triangle at the top. Below the graphic, the university's name is written in a bold, sans-serif font, with 'UNIVERSITAS' on the first line and 'NUSA MANDIRI' on the second line, both in a light purple color.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. M. O'Brien, J. A., & Marakas, *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill/Irwin, 2011.
- [2] G. P. McLeod, R., & Schell, *Management Information Systems* (10th ed.). 2007.
- [3] E. Turban, *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. New York: John Wiley & Sons, 2017.
- [4] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2018.
- [5] A. Dennis, B. H. Wixom, and D. Tegarden, *Systems Analysis and Design: An Object-Oriented Approach with UML*, 6th ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2021.
- [6] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.
- [7] F. Hanif, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2020.
- [8] R. K. Laday and Y. F. Achmad, "Analysis of User Satisfaction Levels of Academic Information Systems Using the PIECES Method," *SISKOMTI: Jurnal Sistem Informasi Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 140–147, Aug. 2022.
- [9] S. Ramadhani and W. A. Kusuma, "PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi," *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, vol. 4, no. 2, 2018, doi: 10.26905/jtmi.v4i2.2101.
- [10] I. Indrawati, P. L. L. Belluano, Harlinda, F. A. R. Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES Framework," *ILKOM Jurnal Ilmiah*, vol. 11, no. 2, pp.

118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.

- [11] N. K. A. Putri and A. D. Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021.
- [12] I. S. Wijaya, E. Yanti, Mulyadi, E. Novianti, A. Sadikin, and D. Sandra, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Mytelkomsel Bagi Pengguna di Kota Jambi," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 18, no. 2, pp. 267–277, 2024, doi: 10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1585.
- [13] C. Choriah and E. Nurmiati, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndihome," *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, vol. 3, no. 3, pp. 325–332, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [14] 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.
- [15] S. Sahrul, S. A. A. Hidayatullah, and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 49–57, 2019.
- [16] I. S. Wijaya, E. Yanti, Mulyadi, E. Novianti, A. Sadikin, and D. Sandra, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Mytelkomsel Bagi Pengguna di Kota Jambi," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 18, no. 2, pp. 267–277, 2024, doi: 10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1585.

10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1585.

- [17] P. D. Arishanti, A. A. I. I. Paramitha, and I. G. A. P. D. Putri, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Go Bali Gas Menggunakan Metode Pieces Framework," *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, vol. 7, no. 1, p. 80, Jun. 2024, doi: 10.37600/tekinkom.v7i1.1144.
- [18] I. Firmansyah and Suparni, "Penerapan Metode Pieces Framework Untuk Menganalisa Kepuasan Pengguna Aplikasi M.TIX," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 6, 2024.
- [19] C. Choriah and E. Nurmiati, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndihome," *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, vol. 3, no. 3, pp. 325–332, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [20] 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.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.