

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Muslim Pro menggunakan Metode *PIECES*

User Satisfaction Analysis of the Muslim Pro Application using PIECES Method

¹Sri Anjani*, ²Megawati, ³M.Afdal, ⁴Medyantiwi Rahmawita

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{1,2,3,4}Jl.HR.Soebrantas No.Km.RW.15,Simpang Baru,Kota Pekanbaru,Riau 28293

*e-mail: 12050326236@students.uin-suska.ac.id

(received: 11 February 2025, revised: 15 February 2025, accepted: 17 February 2025)

Abstrak

Kepuasan pengguna berfungsi sebagai tolak ukur untuk aplikasi dan membantu pengembang meningkatkan kualitas aplikasi selanjutnya. Muslim Pro adalah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan bagi umat Muslim. Aplikasi ini dirancang untuk membantu muslim dalam menjalankan ibadah dengan lebih mudah dan teratur. Banyak ulasan negatif pengguna tentang Muslim Pro menunjukkan bahwa kepuasan pengguna masih rendah tentang kinerja perusahaan. Target penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan aplikasi Muslim Pro berdasarkan pengalaman pengguna. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna penelitian ini menggunakan metode PIECES yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency* dan *Service*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif UIN Suska Riau yang menggunakan aplikasi Muslim Pro sebanyak 100 responden. Hasil dari setiap variabel mendapat nilai rata-rata sebagai berikut: variabel *Performance* mendapatkan nilai sebesar 4,38 dapat dikatakan puas, *Information* mendapatkan nilai sebesar 4,27 dapat dikatakan puas, *Economic* mendapatkan nilai sebesar 4,26 dapat dikatakan puas, *Control* mendapatkan nilai sebesar 3,97 dapat dikatakan puas, *Efficiency* mendapatkan nilai sebesar 4,24 dapat dikatakan puas, *Service* mendapatkan nilai sebesar 4,41 dapat dikatakan puas. Maka rata-rata keseluruhan kepuasan pengguna sebesar 4,25 yang menandakan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Muslim Pro termasuk pada kategori Puas artinya aplikasi Muslim Pro berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pengguna.

Kata kunci: aplikasi muslim pro, kepuasan pengguna, *PIECES*

Abstract

User satisfaction serves as a benchmark for applications and helps developers improve the quality of future applications. Muslim Pro is an application that provides various services for Muslims. This app is designed to assist Muslims in performing their religious duties more easily and systematically. Numerous negative user reviews about Muslim Pro indicate that user satisfaction regarding the company's performance is still low. The aim of this research is to determine the level of satisfaction with the Muslim Pro application based on user experience. To measure user satisfaction, this study employs the PIECES method, which consists of *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, and *Service*. Data collection was conducted by distributing a questionnaire to 100 active students at UIN Suska Riau who use the Muslim Pro application. The results for each variable received the following average scores: the *Performance* variable scored 4.38, indicating satisfaction; the *Information* variable scored 4.27, indicating satisfaction; the *Economic* variable scored 4.26, indicating satisfaction; the *Control* variable scored 3.97, indicating satisfaction; the *Efficiency* variable scored 4.24, indicating satisfaction; and the *Service* variable scored 4.41, indicating satisfaction. Therefore, the overall average user satisfaction score is 4.25, which indicates a satisfactory level of service provided by Muslim Pro, categorizing it as "satisfied." This means that

the Muslim Pro application plays a significant role in enhancing service quality, resulting in user satisfaction and positive feedback.

Keywords: muslim pro applicatio, user satisfaction, PIECES

1 Pendahuluan

Pada zaman sekarang ini, kita tidak dapat lepas dari kemajuan teknologi [1]. Aspek yang paling jelas dari kehidupan manusia modern sekarang adalah peningkatan penggunaan media komunikasi dan informasi [2]. Manusia kreatif di zaman sekarang tidak hanya menciptakan aplikasi yang membantu menyelesaikan masalah sehari-hari [3]. Lebih dari itu, orang-orang modern yang inovatif juga mengembangkan aplikasi yang berlandaskan nilai-nilai agama [4]. Hal ini dibuktikan oleh fenomena digitalisasi Al-Quran yang memungkinkan penggunaannya, yaitu umat Islam, untuk mengakses Al-Quran tidak hanya dalam bentuk fisik, tetapi juga melalui aplikasi Al-Quran, seperti Muslim Pro, yang dapat diunduh pada smartphone [5].

Muslim Pro adalah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan bagi umat Muslim. Aplikasi ini dirancang untuk membantu muslim dalam menjalankan ibadah dengan lebih mudah dan teratur. Keberadaan aplikasi “Muslim Pro” pada perangkat seluler membuat hidup lebih mudah bagi penggunaannya. memang memberikan kemudahan bagi pemakainya [6]. Ada banyak fitur dalam satu aplikasi, seperti adanya fitur waktu sholat berdasarkan tempat tertentu, adzan, kompas arah kiblat, dan audio lengkap Alquran dengan terjemahan yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja [7]. Saat ini, aplikasi Muslim Pro telah mencapai 100 juta unduhan dengan rating 4,4 pada tahun 2024. Namun, aplikasi Muslim Pro menerima umpan balik baik positif maupun negatif dari sejumlah besar pengguna. Beberapa keluhan termasuk masalah dalam menemukan surah yang diinginkan, notifikasi azan yang terlambat atau tidak ada, *Prayer Tracker* yang tiba-tiba reset dan tidak kembali, serta fitur pelacakan lokasi yang aktif tetapi memerlukan pengguna untuk mengatur lokasi secara manual lagi. Indikator arah kiblat kemudian dianggap tidak dapat diandalkan, dan jumlah iklan yang berlebihan dianggap tidak sesuai untuk aplikasi dengan dasar Islam.

Untuk menentukan sejauh mana kepuasan konsumen, seseorang dapat memanfaatkan pendekatan PIECES. PIECES merupakan kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi memenuhi kriteria kualitas layanan dan seberapa baik variabel yang diterapkan berfungsi [8]. Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan dengan layanan sistem informasi ataukah tidak. Terdapat enam buah variable yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service* [9].

PIECES memberikan manfaat dibandingkan pendekatan lain, misalnya menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* [10], *End User Computing Satisfaction (EUCS)* [11], *User Centered Design (UCD)* [12]. Metode TAM digunakan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi elemen yang disetujui oleh pengguna, metode EUCS digunakan untuk menilai perbandingan antara apa yang diharapkan dan realitas yang ada, selain itu metode UCD ini dapat diterapkan sebagai alur kerangka yang sesuai dengan keperluan pengguna. Dalam penelitian ini, metode PIECES Framework dipilih karena metode ini mampu menganalisis dari aspek Kinerja, Ekonomi, Informasi dan Data, Efisiensi, Pelayanan serta Pengendalian dan Keamanan [13].

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro oleh mahasiswa aktif UIN Suska Riau dengan menggunakan metode PIECES. Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Muslim Pro, melakukan observasi kepada pengguna dan juga melihat review komentar *playstore*, serta melakukan wawancara kepada pengguna yang menggunakan aplikasi Muslim Pro.

2 Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode PIECES untuk menganalisis kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Crystanto, dkk [13] tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan PIECES Framework. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Performance* mendapatkan nilai 4,06 dengan kategori puas, *Information* mendapatkan nilai 4,17 dengan kategori Puas, *Economic* mendapatkan nilai 4,22 dengan kategori Puas, *Control*

mendapatkan nilai 3,3 dengan kategori Ragu-Ragu, *Efficiency* mendapatkan nilai 4,03 dengan kategori Puas, *Service* mendapatkan nilai 4,1 dengan kategori Puas. Dari nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata pengguna merasa puas terhadap aplikasi MyTelkomsel.

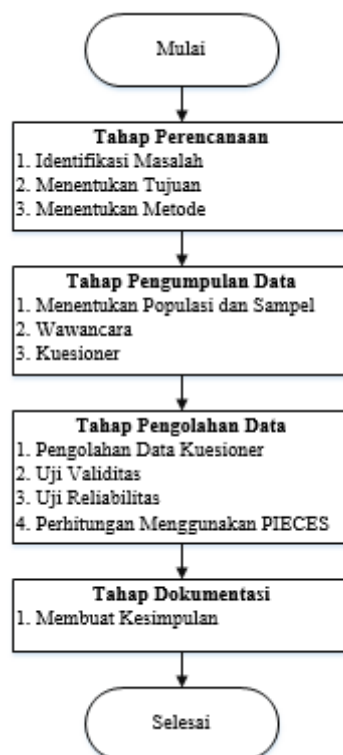
Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Auliya Noor [14] tentang analisis dengan menggunakan teknik PIECES Framework, dapat menganalisis dampak kualitas aplikasi terhadap pelanggan Tokopedia. Hasil dari riset ini mengindikasikan bahwa pengukuran yang dilakukan melalui kerangka kerja PIECES Framework memperoleh nilai rata-rata 3,60 pada skala likert. Dengan demikian, pengguna layanan diklasifikasikan sebagai Memuaskan terhadap layanan sistem informasi aplikasi Tokopedia.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Jamilah Karaman, Arin Yuli Astuti, Fauzan Masykur [15] penelitian ini tentang analisis tingkat kepuasan user pada aplikasi Cizgi Rent A Car menggunakan Pieces Framework. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perfomance*, *Information and Data*, *Economics*, dan *Efficiency* berada pada level Puas. Sedangkan untuk variabel *Control* dan *Service* tingkat kepuasannya berada di kategori Sangat Puas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu sebelumnya maka dapat disimpulkan metode PIECES relevan digunakan. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus dan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro dengan sampel mahasiswa UIN Suska Riau yang menggunakan aplikasi Muslim Pro.

3 Metode Penelitian

Metode penelitian melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan merangkum data untuk mencapai tujuan penelitian. Tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, dan tahap dokumentasi merupakan bagian dari pendekatan penelitian ini. Proses metodologi penelitian digambarkan di bawah ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi penelitian

3.1 Tahap Perencanaan

Adapun proses yang dilakukan pada tahap perencanaan ini adalah:

3.1.1 Identifikasi Masalah

Untuk menentukan masalah ini diperoleh melalui pengamatan review atau komentar pada Google Playstore dan kemudian merumuskan rumusan masalah pada penelitian ini.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

3.1.2 Menentukan Tujuan

Tujuan penelitian dirumuskan dapat menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro menggunakan metode PIECES.

3.1.3 Menentukan Metode

Metode PIECES adalah pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Metode PIECES digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara tatap muka melalui wawancara dan kuesioner. Lebih lanjut, sebagai tinjauan pustaka penelitian ini akan meneliti literatur terdahulu dan mengumpulkan tanggapan dari pengguna melalui kuesioner.

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan yaitu mencakup mahasiswa aktif UIN Suska Riau yang menggunakan aplikasi Muslim Pro. Mahasiswa aktif UIN Suska Riau berjumlah 30.935 [16]. Pada Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel ialah *Purposive Sampling* yaitu strategi pengambilan sampel yang mempertimbangkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (1).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{30935}{1 + (30935)(0,1^2)} = n = \frac{30935}{1 + (309.35)}$$

$$n = \frac{30935}{310.35} = 99,68.$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (10% = 0,1)

Maka nilai sampel yang didapat sebesar 99,68.

3.2.2 Wawancara

Wawancara diimplementasikan secara langsung kepada narasumber yaitu pengguna aplikasi Muslim Pro untuk mengetahui masalah yang dihadapi terkait dengan tingkat kualitas layanan. Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan layanan pada Muslim Pro.

3.2.3 Kuesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan secara tertulis untuk diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi Muslim Pro. Kuesioner disebarkan kepada responden secara online menggunakan *google form* dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

3.3 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS dan terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:

3.3.1 Pengolahan Data Kuesioner

Setelah pengumpulan data kuesioner, informasi yang dikumpulkan melalui *Google Forms* dimasukkan ke dalam *Microsoft Excel*, mencakup jawaban yang diberikan oleh para responden untuk setiap pernyataan.

3.3.2 Uji Validitas

Proses evaluasi akurasi kuesioner penelitian dikenal sebagai uji validitas. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel dengan nilai signifikan yaitu 0,05 [17]. Aplikasi SPSS dapat digunakan untuk mempermudah perhitungan uji validitas.

3.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian seberapa konsisten data yang sudah didapatkan. Dalam perhitungan uji reliabilitas jika variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $> 0,6$ maka data dapat dikatakan reliabel [18]. Apabila kuesioner yang digunakan memiliki nilai reliabel yang tinggi dapat dipastikan bahwa instrumen pengumpulan data tersebut baik.

3.3.4 Perhitungan Menggunakan PIECES

Perhitungan jawaban kuesioner adalah bagian dari analisis pada tahap ini. Variabel yang telah ditentukan sebelumnya membentuk dasar dari perhitungan ini. Persamaan 2 digunakan untuk menentukan rata-rata berdasarkan tanggapan dan skor dari penilaian kuesioner tentang penggunaan Muslim Pro dalam mengukur kepuasan pengguna menggunakan *skala likert*.

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan:

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan Model Kaplan dan Norton sebagai berikut.

1–1,79 = Sangat Tidak Puas

1,8–2,59 = Tidak Puas

2,6–3,39 = Ragu-Ragu

3,4–4,19 = Puas

4,20–5 = Sangat Puas

3.4 Tahap Dokumentasi

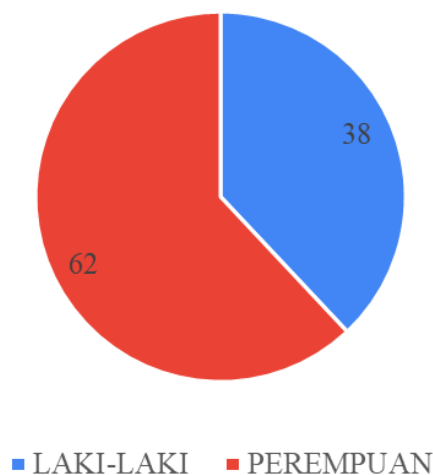
Kesimpulan merupakan hasil keseluruhan dari penelitian yang dilakukan. Berisi uraian seluruh tahapan yang dilakukan dan menjawab tujuan dari penelitian yang dilakukan.

4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menjelaskan hasil yang dicapai oleh prosedur yang direncanakan sebelumnya. Pembahasan secara mendetail akan dilakukan mulai dari tahap awal hingga kesimpulan berdasarkan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

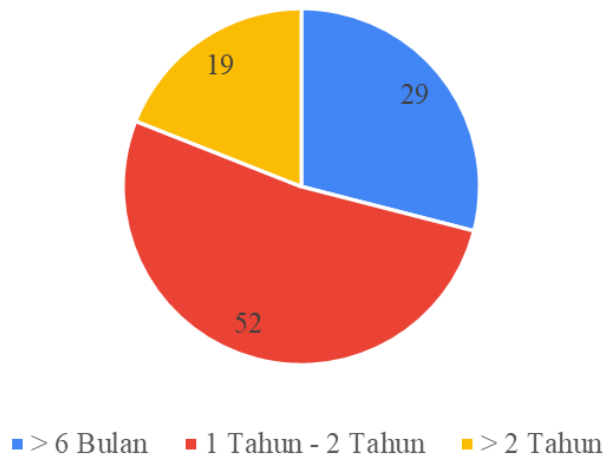
4.1 Karakteristik Responden

Pada karakteristik responden telah diisi oleh 100 responden dari mahasiswa UIN Suska Riau. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2, menyatakan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan lama penggunaan dapat dilihat pada Gambar 3, menyatakan bahwa jumlah responden yang menggunakan aplikasi diatas 6 bulan berjumlah 29 orang (29%), responden yang menggunakan aplikasi rentang 1-2 tahun berjumlah 52 orang (52%), dan responden yang menggunakan aplikasi lebih dari 2 tahun berjumlah 19 orang dari keseluruhan responden.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan

4.2 Hasil Kuesioner dan Perhitungan Menggunakan Metode PIECES

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan hasil kuesioner ini kemudian diolah dengan cara melakukan analisis data menggunakan metode PIECES dengan melakukan perhitungan sebanyak 6 variabel. Berikut merupakan hasil dari perhitungan berdasarkan 6 variabel (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*) dari kerangka kerja PIECES.

1. Variabel *Performance*

Tabel 1. Variabel *performance*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Muslim Pro mudah diakses oleh pengguna.	62	30	4	3	1
2	Muslim Pro berfungsi secara optimal	48	40	9	2	1
3	Muslim Pro dapat merespons dengan cepat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.	54	32	10	2	2
Total		164	102	23	7	4

$$RK = \frac{(164 \times 5) + (102 \times 4) + (23 \times 3) + (7 \times 2) + (4 \times 1)}{164 + 102 + 23 + 7 + 4}$$

$$RK = \frac{1315}{300}$$

$$RK = 4,38$$

Berdasarkan Tabel 1 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Performance* mendapatkan nilai 4,38 yang dikategorikan Sangat Puas. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa aplikasi sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan berfungsi secara optimal sesuai dengan harapan pengguna. Namun masih ada beberapa tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan masih terdapat responden yang belum merasa puas dan terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Muslim Pro.

2. Variabel *Information*

Tabel 2. Variabel *information*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS

1	Muslim Pro menyediakan informasi sesuai kebutuhan.	49	33	16	0	2
2	Tampilan fitur dan informasi pada aplikasi Muslim Pro jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.	51	32	11	5	1
Total		100	65	27	5	3

$$RK = \frac{(100 \times 5) + (65 \times 4) + (27 \times 3) + (5 \times 2) + (3 \times 1)}{100 + 65 + 27 + 5 + 3}$$

$$RK = \frac{854}{200}$$

$$RK = 4,27$$

Berdasarkan Tabel 2 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Information* mendapatkan nilai 4,27 yang dikategorikan Sangat Puas. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tampilan informasi yang disediakan jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Namun pada jawaban dari pernyataan I1 untuk jawaban netral menunjukkan angka sebesar 16%, angka ini termasuk relatif besar, sehingga tidak sedikit pengguna yang ragu dengan informasi yang disediakan aplikasi.

3. Variabel *Economic*

Tabel 3. Variabel *economic*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Muslim Pro tidak memerlukan data internet (kuota) besar untuk akses.	54	26	11	6	3
2	Kualitas pelayanan sesuai biaya.	51	36	8	2	3
Total		105	62	19	8	6

$$RK = \frac{(105 \times 5) + (62 \times 4) + (19 \times 3) + (8 \times 2) + (6 \times 1)}{105 + 62 + 19 + 8 + 6}$$

$$RK = \frac{852}{200}$$

$$RK = 4,26$$

Berdasarkan Tabel 3 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Economic* mendapatkan nilai 4,26 yang dikategorikan Sangat Puas. . Secara ekonomis masih terdapat lebih dari 20% pengguna aplikasi yang merespon pernyataan E1 dengan netral hingga sangat tidak setuju, menunjukkan bahwa bagi beberapa pengguna aplikasi Muslim Pro masih memerlukan kuota yang besar untuk diakses. Namun secara keseluruhan aplikasi Muslim Pro mendapat tanggapan positif terkait jumlah kuota yang diperlukan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Variabel *Control*

Respon pengguna mengenai tingkat keamanan dan kendali dalam aplikasi Muslim Pro secara mendetail dibahas pada Tabel 4.

Tabel 4. Variabel *control*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Muslim Pro tidak pernah mengalami <i>error</i> ketika digunakan.	27	41	17	13	2
2	Pengguna merasa aman saat menggunakan aplikasi.	45	29	24	2	0
Total		72	70	41	15	2

$$RK = \frac{(72 \times 5) + (70 \times 4) + (41 \times 3) + (15 \times 2) + (2 \times 1)}{75 + 70 + 41 + 15 + 2}$$

$$RK = \frac{795}{200}$$

$$RK = 3,97$$

Berdasarkan Tabel 4 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Control* mendapatkan nilai 3,97 yang dikategorikan Puas. Secara keseluruhan pengguna memberikan tanggapan yang relatif positif terhadap kualitas keamanan dan pengendalian aplikasi Muslim Pro. Namun terdapat beberapa respon yang menunjukkan bahwa aplikasi masih terdapat *error*, hal ini dibuktikan dengan jawaban positif yang relatif sedikit dibanding pernyataan lainnya. Kemudian terdapat beberapa respon yang menunjukkan bahwa aplikasi Muslim Pro sudah cukup aman bagi penggunanya, namun terdapat hampir 24% respon netral dan sekitar 2% respon tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak sedikit responden merasa kurang aman dalam penggunaan aplikasi.

5. Variabel *Efficiency*

Tabel 5. Variabel *efficiency*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pencarian lebih efisien dan tertata.	33	49	15	2	1
2	Hadirnya aplikasi sangat membantu dalam melihat informasi.	52	37	8	2	1
	Total	85	86	23	4	2

$$RK = \frac{(85 \times 5) + (86 \times 4) + (23 \times 3) + (4 \times 2) + (2 \times 1)}{85 + 86 + 23 + 4 + 2}$$

$$RK = \frac{848}{200}$$

$$RK = 4,24$$

Berdasarkan Tabel 5 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Efficiency* mendapatkan nilai 4,24 yang dikategorikan Sangat Puas. Hasil pengolahan data pada pernyataan F1 menunjukkan respon yang lebih dominan pada jawaban setuju sebesar 49% dan diikuti sangat setuju 33%. Data tersebut menunjukkan bahwa efisiensi aplikasi Muslim Pro sudah dianggap baik bagi sebagian besar pengguna, namun masih ada pengguna yang merasa hal ini masih perlu ditingkatkan lagi. Namun respon baik diterima dari responden yang menjawab pernyataan F2 dengan lebih sedikit respon negatif, hal ini menunjukkan bahwa Muslim Pro sangat membantu pengguna dalam melihat informasi.

6. Variabel *Service*

Tabel 6. Variabel *service*

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Layanan yang disediakan sesuai kebutuhan.	52	38	8	1	1
2	Aplikasi memberikan kepuasan pengguna.	57	32	9	2	0
	Total	109	70	17	3	1

$$RK = \frac{(109 \times 5) + (70 \times 4) + (17 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)}{109 + 70 + 17 + 3 + 1}$$

$$RK = \frac{883}{200}$$

$$RK = 4,41$$

Berdasarkan Tabel 6 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro pada variabel *Service* mendapatkan nilai 4,41 yang dikategorikan Sangat Puas. Layanan yang diberikan aplikasi sudah dianggap sesuai dengan kebutuhan, mayoritas responden memilih jawaban sangat setuju dan setuju dengan total yang menunjukkan angka sekitar 90%. Sedangkan pada

pernyataan mengenai kepuasan pengguna juga menunjukkan respon yang baik, namun sekitar 9% pengguna masih menjawab netral sehingga meski secara keseluruhan aplikasi sudah dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, masih ada ruang untuk peningkatan yang dapat dilakukan.

7. Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Metode PIECES Perhitungan Bobot Rata-rata

Perhitungan bobot untuk keseluruhan variabel untuk mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan aplikasi Muslim Pro dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rata-rata tingkat kepuasan penggunaan muslim pro

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	4,38	Sangat Puas
<i>Information</i>	4,27	Sangat Puas
<i>Economic</i>	4,26	Sangat Puas
<i>Control</i>	3,97	Puas
<i>Efficiency</i>	4,24	Sangat Puas
<i>Service</i>	4,41	Sangat Puas
Rata-rata	4,25	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 7, hasil rekapitulasi seluruh variabel PIECES menunjukkan bahwa seluruh variabel baik *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* berada pada kategori Sangat Puas, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Muslim Pro berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan rasa kepuasan serta pendapat yang positif kepada pengguna.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Metode PIECES diperoleh rata-rata nilai: dengan kategori Sangat Puas, variabel *Performance* mencapai nilai 4,38, variabel *Information* mendapat nilai 4,27, variabel *Economic* mencapai nilai 4,26, variabel *Control* mendapat nilai 3,97, variabel *Efficiency* mendapat nilai 4,24, variabel *Service* mendapatkan nilai 4,41. Sedangkan untuk total rata-rata tingkat kepuasan dari seluruh indikator yaitu mencapai nilai sebesar 4,25 dengan kategori Sangat Puas. Dari hasil keseluruhan, penggunaan aplikasi Muslim Pro memberikan pengalaman yang positif, hal ini membuat pengguna aplikasi Muslim Pro merasa puas pada saat memanfaatkannya. Namun ada pula responden yang memberikan penilaian buruk yang dijadikan *feedback* untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Muslim Pro.

Referensi

- [1] R. Fitriani And J. N. Utamajaya, "Penerapan Metode *Pieces* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram sebagai Media *Knowledge Sharing*," *Jurikom J. Ris. Komput.*, Vol. 9, No. 2, P. 499, Apr. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i2.4098.
- [2] D. Evitria, J. N. Utamajaya, And A. Hermawansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Layanan *Gofood* menggunakan Metode *Pieces Framework*," *Jurikom J. Ris. Komput.*, Vol. 9, No. 3, P. 522, Jun. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i3.4100.
- [3] R. Hikmatulloh, Q. Aini, M. Q. Huda, And E. Nurmiati, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Tata Naskah Dinas Elektronik menggunakan Analisis *Pieces Framework*," *J. Sist. Inf.*, Vol. 11.
- [4] K. Ramanda And M. S. Abadi, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije menggunakan Metode *Pieces Framework*," *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 24–35, May 2024, Doi: 10.35957/Jtsi.V5i1.6252.
- [5] W. R. Dinda And A. Husni, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Muslim Pro sebagai Media Pembelajaran terhadap Pemahaman Hukum Tajwid Siswa di MTSs Nurul Falah, Solok Selatan," *J. Ilmu Pendidik. Jip*, Vol. 1, No. 5, 2023.
- [6] B. Hermawan, "Tim Pengembang Aplikasi Muslim Pro diakuisisi dengan Nominal Fantastis." Accessed: Sep. 12, 2024. [Online]. Available: <https://Makemac.Grid.id/Read/21986738/Tim-Pengembang-Aplikasi-Muslim-Pro-diakuisisi-dengan-Nominal-Fantastis>

- [7] A. Khumaini, "Ceo Muslim Pro: Ramadan, Kami Tembus 31 Juta Download," Merdeka.Com. Accessed: Sep. 12, 2024. [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/Khas/Ceo-Muslim-Pro-Ramadan-Kami-Tembus-31-Juta-Download.html>
- [8] N. Sakir, J. N. U. Jaya, And N. Wahyuni, "Penerapan Metode *Pieces Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan," *Jurikom J. Ris. Komput.*, Vol. 9, No. 2, P. 344, Apr. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i2.4047.
- [9] 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. Json*, Vol. 3, No. 3, P. 325, Mar. 2022, Doi: 10.30865/Json.V3i3.3964.
- [10] R. T. Prasetyo, "Analisa Manfaat dan Kemudahan Penggunaan *Google Task* di Lingkungan Akademik menggunakan Metode TAM," *J. Responsif Ris. Sains Dan Inform.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 65–74, Mar. 2020, Doi: 10.51977/Jti.V2i1.202.
- [11] D. Novita And F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 22–37, Apr. 2021, Doi: 10.35957/Jtsi.V2i1.846.
- [12] R. B. Solichuddin And E. G. Wahyuni, "Perancangan *User Interface* dan *User Experience* dengan Metode *User Centered Design* pada Situs Web Kalografi," *Automata*, Vol. 2, No. 2, Art. No. 2, Aug. 2021, Accessed: Feb. 06, 2025. [Online]. Available: <https://Journal.uui.ac.id/Automata/Article/View/19477>
- [13] C. Crystanto, Abdul Munir S, And Hendra Surasa, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel menggunakan *Pieces Framework*," *Kharisma Tech*, Vol. 19, No. 1, Pp. 26–38, Nov. 2023, Doi: 10.55645/Kharismatech.V19i1.453.
- [14] A. Noor, "Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia menggunakan Metode *Pieces Framework*," *J. Inf. Syst. Res. Josh*, Vol. 3, No. 4, Pp. 658–665, Jul. 2022, Doi: 10.47065/Josh.V3i4.1937.
- [15] J. Karaman, A. Y. Astuti, And F. Masykur, "Analisis Tingkat Kepuasan User pada Aplikasi *Cizgi Rent a Car* menggunakan *Pieces Framework*," *Multitek Indones. J. Ilm.*, Vol. 16, No. 1, 2022, [Online]. Available: <http://Journal.umpo.ac.id/Index.Php/Multitek>
- [16] "UIN-Suska.ac.id, 2024," Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Accessed: Aug. 14, 2024. [Online]. Available: <https://www.uin-suska.ac.id/>
- [17] P. Melinda, J. N. U. Jaya, And A. Hermawansyah, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee menggunakan Metode *Pieces Framework*," *Jurikom J. Ris. Komput.*, Vol. 9, No. 2, P. 436, Apr. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i2.4049.
- [18] A. Afrina, J. N. Utamajaya, And S. Surmiati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jamride Penajam Paser Utara menggunakan Metode *PIECES*," *Jurikom J. Ris. Komput.*, Vol. 9, No. 2, P. 359, Apr. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i2.4048.