

Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Fitur Sukha Pada Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Metode PIECES

Evan Albernan Wibisono^{*1}, Fenni Agustina², Rifiana Arief³, Onny Marleen⁴

Universitas Gunadarma

Email: ^{*1}evanawibisono@gmail.com, ²fenni@staff.gunadarma.ac.id, ³rifiana@staff.gunadarma.ac.id,

⁴onny_marleen@staff.gunadarma.ac.id

(Naskah masuk: 04 Juli 2023, diterima untuk diterbitkan: 03 September 2023)

Abstrak: Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank, untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online yang salah satunya adalah Livin' by Mandiri. Pada Livin' by Mandiri menghadirkan ekosistem digital melalui fitur Livin' Sukha. Sukha merupakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan lifestyle nasabah. Pada fitur Sukha dapat melakukan transaksi tanpa harus registrasi atau login, memberikan promo pembayaran, nominal pembayaran yang secara otomatis tergenerate untuk menghindari kesalahan pembayaran, bekerja sama dengan mitra yang sudah terakurasi serta melayani event - event nasional yang sudah dan akan diselenggarakan ke depannya. Untuk meningkatkan kualitas fitur Sukha perlu dilakukan evaluasi dan penilaian, tetapi sampai saat ini fitur Sukha belum pernah dianalisis kinerjanya. Apakah kinerjanya sudah cukup memuaskan nasabah ataukah masih kurang. Metode PIECES adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah/pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah dari 6 variabel PIECES (Performance, Information, , Economy, Control, Efficiency, dan Service), ternyata ke semua variabel tersebut memiliki tingkat kepuasan nasabah bernilai PUAS.

Kata Kunci – Mobile Banking; Livin' Sukha; Tingkat Kepuasan; Pieces

Analysis of Customer Satisfaction Level of Sukha Feature in Livin' by Mandiri Application Using PIECES Method

Abstract: Mobile banking is a service provided by a bank to facilitate customers in conducting online transactions, one of which is Livin' by Mandiri. Livin' by Mandiri presents a digital ecosystem through the Livin' Sukha feature. Sukha is a service that can fulfill customers' lifestyle needs. In the Sukha feature, transactions can be made without the need for registration or login, providing payment promos, automatically generating payment amounts to avoid payment errors, collaborating with curated partners, and serving national events that have been and will be held in the future. To improve the quality of the Sukha feature, evaluation and assessment are needed, but until now, the Sukha feature has never been analyzed for its performance. Whether its performance is satisfactory to customers or still lacking. The PIECES method is one of the methods that can be used to analyze the level of customer/user satisfaction. The results of this research show that from the 6 PIECES variables (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service), all of these variables have a satisfactory level of customer satisfaction.

Keywords – Mobile Banking; Livin' Sukha; Level of Satisfaction; Pieces

1. PENDAHULUAN

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank, untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online. Layanan ini dapat diakses secara mobile atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui smartphone. Dalam layanan mobile banking, nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Adanya mobile banking, nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa perlu uang cash [1].

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang utamanya bergerak dalam bidang perbankan yang telah berdiri sejak 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. PT

Bank Mandiri (Persero) Tbk bekerja sama dengan perusahaan atau institusi untuk melayani sistem pembayaran (payment) secara non-tunai atau pembayaran secara online. Livin' by Mandiri adalah layanan m-banking dari Bank Mandiri yang memberikan kemudahan para nasabah untuk bertransaksi secara aman, mudah, dan cepat melalui layar smartphone. Livin' by Mandiri memberikan layanan perbankan mulai dari pembukaan rekening online hingga pengajuan kredit, tanpa perlu ke cabang [2]. Pengguna cukup dengan terhubung dan mengakses Livin' by Mandiri, maka seluruh urusan perbankan dapat selesai dalam hitungan menit, ada banyak menu yang disediakan pada aplikasi Livin' by Mandiri, seperti transfer, pembayaran, Top-up, e-money, tarik tunai, QR, e-wallet, info tabungan dan deposito [3]. Livin' by Mandiri menghadirkan ekosistem digital melalui fitur Livin' Sukha. Sukha adalah layanan untuk memenuhi kebutuhan lifestyle nasabah beyond banking atau nasabah yang mempunyai keinginan untuk kemudahan transaksi baik produk atau jasa yang eksklusif, yang semuanya itu hanya terdapat di Fitur Sukha. Pada fitur Sukha juga dapat melakukan transaksi yang dilakukan tanpa harus registrasi atau login, memberikan promo pembayaran yang hanya ada pada fitur Sukha, nominal pembayaran yang secara otomatis tergenerate untuk menghindari kesalahan pembayaran, bekerja sama dengan Mitra yang sudah terakurasi, dan juga melayani penyelenggaraan event-event nasional yang sudah dan akan diselenggarakan kedepannya.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Perumusan Masalah Penelitian

Pada tahap ini merupakan tahap untuk merumuskan masalah penelitian dengan menentukan objek dari penelitian serta metode yang digunakan dalam penelitian.

2.2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menetukan data primer dan data sekunder yang ada dalam penelitian ini.

2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel penelitian ini diambil dari nasabah atau pengguna Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

2.4. Menyusun Kuesioner Penelitian

Pada penelitian ini kuesioner digunakan sebagai data penelitian. Data yang akan didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner mulai link Google Form yang telah diberikan kepada responden yang menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

2.5. Instrumen Penelitian

Pada tahap ini melakukan uji Validitas dan uji Reliabilitas. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diukur dengan nilai r . Sedangkan Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda. Reliabilitas diukur dengan koefisien Alpha Cronbach's.

2.6. Analisis Pengolahan Data

Tahap ini dalam menganalisis data diperoleh dari kuisioner dengan 100 pengguna, digunakan skala likert. Skala likert ini merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Atau juga dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan, menilai manfaat pelaksanaan kebijakan, dan mengetahui kepuasan terhadap pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Di mana kemudian menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode likert dengan menggunakan rumus [4] :

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

RK = Rata-rata Kepuasan/Kepentingan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner (Jumlah Skor)

JK = Jumlah Kuesioner (Jumlah Kuesioner setiap variable)

Untuk menentukan presentase atau proporsi rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton [5] bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Interval

Range Nilai	Keterangan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
3.4 – 4.19	Puas
4.2 – 5	Sangat Puas

2.7. Hasil Akhir Penelitian

Tahap ini merupakan tahap akhir untuk mengetahui perhitungan dari data kuesioner terhadap 6 variabel Pieces.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Perumusan Masalah

Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Fitur Sukha pada Aplikasi Livin' by Mandiri dengan objek penelitian yaitu Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dengan menggunakan metode PIECES.

3.2. Pengumpulan Data

3.2.1. Menentukan Data Primer

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini diambil dari data penilaian pengujian dari pengguna Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri, dengan cara membuat kuesioner Google Form berdasarkan metode PIECES. Data primer dalam kuesioner terdiri identitas nasabah yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pernah menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

3.2.2. Menentukan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk penunjang penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi pada fitur, mencari data yang relevan

dengan penelitian, membaca referensi jurnal yang serupa dan buku yang terkait dengan penelitian [6].

3.3. Hasil Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Hasil Populasi

Hasil populasi diambil dari pengguna atau nasabah fitur Sukha sebanyak 72.000 pengguna yang diambil datanya dari bulan Desember 2022 hingga bulan Maret 2023. Ditampilkan di dalam kuesioner, sehingga responden lebih mengerti fitur Sukha.

3.3.2. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Responden dalam penelitian ini mengambil acuan pengguna Internal dan Eksternal, sehingga responden mempunyai kesempatan yang sama dalam mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan Random Sampling dari 72.000 populasi pengguna fitur Sukha dengan penghitungan rumus Slovin dan batas toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10% berdasarkan banyak populasi, perhitungan sampel dapat dilihat pada rumus dibawah ini :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{72.000}{1+72.000(0.01)} = \frac{72.000}{721} = 99,86 \quad (2)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, didapatkan sampel sebanyak 99,86 kemudian untuk memudahkan perhitungan data dibulatkan sampel menjadi 100 responden pengguna fitur Sukha pada Aplikasi Livin' by Mandiri.

3.4. Menyusun Kuesioner

Dalam menyusun kuesioner 6 variabel Pieces yang terdiri dari 27 pertanyaan (Performance mencakup 5 pertanyaan, Information mencakup 5 pertanyaan, Economics mencakup 4 pertanyaan, Control/Security mencakup 5 pertanyaan, Efficiency mencakup 4 pertanyaan, Service mencakup 4 pertanyaan) dapat dilihat pada Tabel 2 sampai dengan Tabel 7.

Tabel 2. Pertanyaan Performance

No	Parameter	Pertanyaan
1	Performance	Pilihan fitur dan navigasi yang tersedia memudahkan anda menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.
2	Performance	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dijalankan tanpa hambatan.
3	Performance	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan tampilan fitur sesuai dengan perintah nasabah.
4	Performance	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memiliki tampilan menarik.
5	Performance	Proses pendaftaran akun pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dengan mudah dilakukan.

Tabel 3. Pertanyaan Information & Data

No	Parameter	Pertanyaan
1	Information & Data	Informasi yang disajikan pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sangat detail.

2	Information & Data	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak memerlukan input data yang rumit.
3	Information & Data	Pilihan menu dan fitur pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan informasi yang sesuai.
4	Information & Data	Output yang dihasilkan pada transaksi Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mudah dibaca (contoh: bukti transaksi transfer).
5	Information & Data	Informasi detail fitur yang disajikan dan sangat mudah dipahami.

Tabel 4. Pertanyaan Economics

No	Parameter	Pertanyaan
1	Economics	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memberikan berbagai keuntungan bagi pengguna dalam proses transaksi pembayaran.
2	Economics	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menyediakan pembayaran segala kebutuhan virtual.
3	Economics	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memberikan perubahan yang signifikan dalam perkembangan transaksi online.
4	Economics	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mempercepat penyelesaian Transaksi.

Tabel 5. Pertanyaan Control/Security

No	Parameter	Pertanyaan
1	Control/Security	Keamanan data nasabah pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dipercaya.
2	Control/Security	Sistem keamanan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sudah baik.
3	Control/Security	Pada saat menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak pernah terjadi error.
4	Control/Security	Proses pendaftaran Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sederhana dan mudah dipahami.
5	Control/Security	Data dalam Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak dapat diubah.

Tabel 6. Pertanyaan Efficiency

No	Parameter	Pertanyaan
1	Efficiency	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri lebih memudahkan dan meringankan nasabah dari segi waktu.
2	Efficiency	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat menghasilkan output yang sesuai dalam waktu relatif singkat.
3	Efficiency	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.
4	Efficiency	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan tampilan fitur sesuai dengan perintah.

Tabel 7. Pertanyaan Service

No	Parameter	Pertanyaan
1	Service	Nasabah Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mudah mempelajari dan memahami.
2	Service	Pilihan fitur pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat diakses

No	Parameter	Pertanyaan
		dengan mudah.
3	Service	Fitur Sukha Aplikasi Livin'by Mandiri memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan.
4	Service	Program Fitur Sukha Aplikasi Livin'by Mandiri dapat digunakan dengan mudah.

3.5. Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian ini ditentukan berdasarkan variable dan indikator dalam Metode PIECES sebanyak 27 pertanyaan yang telah menggambarkan semua pengujian kinerja. Peneliti menghitung instrumen penelitian dengan perhitungan SPSS.

3.5.1. Uji Validitas

Pada tahap ini, uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan. Teknik yang digunakan untuk uji validitas kuesioner adalah teknik korelasi person, dengan cara mengkorelasi skor tiap butir pertanyaan dengan skor totalnya. Uji validitas ini menggunakan Aplikasi IBM SPSS Statistic 25, yang mencakup 27 pertanyaan yang telah diberikan kepada 100 responden. Menurut Sugiyono [7] dinyatakan valid atau tidak berdasarkan nilai rhitung dan rtabel sebagai berikut :

- Jika nilai rhitung \geq rtabel, maka kuesioner dinyatakan valid
- Jika nilai rhitung \leq rtabel, maka kuesioner dinyatakan tidak valid

Berikut data yang telah digunakan untuk uji validitas pada fitur Sukha :

$N = 100$, Degree of freedom (df) = $n - 2 = 98$, $a = 0.1$ atau 10% , rtabel = 0.165

Berikut hasil penghitungan Uji Validasi menggunakan SPSS dari Tabel 8.

Tabel 8. Uji Validasi Kuesioner

Parameter	Variable	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Performance	X1.1	0.922	0.165	VALID
	X1.2	0.882	0.165	VALID
	X1.3	0.935	0.165	VALID
	X1.4	0.900	0.165	VALID
	X1.5	0.405	0.165	VALID
Information	X2.1	0.898	0.165	VALID
	X2.2	0.887	0.165	VALID
	X2.3	0.924	0.165	VALID
	X2.4	0.839	0.165	VALID
	X2.5	0.306	0.165	VALID
Economic	X3.1	0.821	0.165	VALID
	X3.2	0.864	0.165	VALID
	X3.3	0.887	0.165	VALID
	X3.4	0.816	0.165	VALID
Control/Security	X4.1	0.871	0.165	VALID
	X4.2	0.898	0.165	VALID
	X4.3	0.915	0.165	VALID
	X4.4	0.868	0.165	VALID
	X4.5	0.264	0.165	VALID
	X5.1	0.899	0.165	VALID

Parameter	Variable	Nilai rhitung	Nilai rtablel	Keterangan
Efficiency	X5.2	0.879	0.165	VALID
	X5.3	0.914	0.165	VALID
	X5.4	0.801	0.165	VALID
Service	X6.1	0.897	0.165	VALID
	X6.2	0.916	0.165	VALID
	X6.3	0.903	0.165	VALID
	X6.4	0.779	0.165	VALID

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah merupakan pengujian yang digunakan atau bertujuan untuk dapat mengetahui apakah instrumen dari penelitian yang dilakukan dapat dipercaya atau tidak [8]. Uji reliabilitas akan diuji pada pertanyaan kuesioner yang dinyatakan valid dan pengujian ini menggunakan Teknik Cronbach Alpha [8]. Suatu pertanyaan kuesioner akan dinyatakan realibel apabila nilai Cronbach Alpha > rtablel dan sebaliknya, jika nilai Cronbach Alpha < rtablel, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel [8]. Pada Tabel 9 adalah hasil dari uji reliabilitas kuesioner menggunakan Aplikasi IBM SPSS Statistic 25.

Tabel 9. Uji Reliabilitas Kuesioner

Parameter	Cronbach Alpha	Nilai rtablel	Keterangan
Performance	0.886	0.165	RELIABEL
Information	0.945	0.165	RELIABEL
Economic	0.960	0.165	RELIABEL
Control / Security	0.952	0.165	RELIABEL
Efficiency	0.959	0.165	RELIABEL
Service	0.975	0.165	RELIABEL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.990	27

3.6. Hasil Pengolahan Data

Setelah sudah mengolah data uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden dengan hasil valid dan reliabel, lalu tahap selanjutnya adalah melakukan perhitungan dan analisis data kuesioner yang dimana menggunakan metode Skala Likert agar kita dapat mengetahui kategori tingkat kepuasan pengguna fitur Sukha pada Aplikasi Livin' by Mandiri sesuai dengan pilihan jawaban dan skor.

Jika skor perhitungan rata-rata kepuasan sudah didapatkan, kemudian diproses menggunakan teori Kaplan & Norton untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna fitur Sukha pada Aplikasi Livin' by Mandiri dan diperoleh hasilnya berdasarkan enam parameter yang terdapat pada metode PIECES sebagai berikut:

3.6.1. Performance

Tabel 10. Jawaban Responden Performance

No	Pertanyaan Performance (Kinerja)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pilihan fitur dan navigasi yang tersedia memudahkan anda menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.	11	4	9	53	23
2	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dijalankan tanpa hambatan.	8	10	12	53	17
3	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan tampilan fitur sesuai dengan perintah nasabah.	8	3	15	55	19
4	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memiliki tampilan menarik.	8	6	24	32	30
5	Proses pendaftaran akun pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dengan mudah dilakukan.	0	5	15	30	50

Berikut adalah rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian *Performance* dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*35) + (2*29) + (3*75) + (4*223) + (5*139)}{500}$$

$$RK = \frac{35 + 58 + 225 + 892 + 695}{500}$$

$$RK = \frac{1.905}{500} = 3.81$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.81 pada parameter performance dan dapat diambil dengan kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pengguna Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.6.2. Information

Tabel 11. Jawaban Responden Information

No	Pertanyaan Information (Informasi)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Informasi yang disajikan pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sangat detail.	8	2	24	37	28
2.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak memerlukan input data yang rumit.	11	3	14	59	13
3.	Pilihan menu dan fitur pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan informasi yang sesuai.	8	3	16	57	16
4.	Output yang dihasilkan pada transaksi Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mudah dibaca.	8	6	10	53	23
5.	Informasi detail fitur yang disajikan dan sangat mudah dipahami.	8	3	25	51	13

Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian Information dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*43) + (2*17) + (3*89) + (4*257) + (5*93)}{500}$$

$$RK = \frac{43 + 34 + 267 + 1.028 + 465}{500}$$

$$RK = \frac{1.837}{500} = 3.67$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.67 pada parameter Information dan dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.6.3. Economics

Tabel 12. Jawaban Responden Economics

No	Pertanyaan Economics (Ekonomi)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memberikan berbagai keuntungan bagi pengguna dalam proses transaksi pembayaran.	8	3	22	54	13
2.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menyediakan pembayaran segala kebutuhan virtual.	5	13	22	44	16
3.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memberikan perubahan yang signifikan dalam perkembangan transaksi online.	7	8	12	54	19
4.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mempercepat penyelesaian Transaksi.	7	8	15	54	16

Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian Economics dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*27) + (2*32) + (3*71) + (4*206) + (5*64)}{400}$$

$$RK = \frac{27 + 64 + 213 + 824 + 320}{400}$$

$$RK = \frac{1.448}{400} = 3.62$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.62 pada parameter Economics dan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pengguna pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.6.4. Control/ Security

Tabel 13. Jawaban Kuesioner Control/Security

No	Pertanyaan Control/Security (Pengendalian/Keamanan)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Keamanan data nasabah pada fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat dipercaya.	11	0	15	45	29
2.	Sistem keamanan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sudah baik.	8	3	9	57	23
3.	Pada saat menggunakan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak pernah terjadi error.	4	17	31	41	7
4.	Proses pendaftaran Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri sederhana dan mudah dipahami.	8	7	18	54	13
5.	Data dalam Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri tidak dapat diubah.	8	9	22	54	7

Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian Control/Security dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*39) + (2*36) + (3*95) + (4*251) + (5*79)}{500}$$

$$RK = \frac{29 + 72 + 285 + 1.004 + 395}{500}$$

$$RK = \frac{1.785}{500} = 3.57$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.57 pada parameter Control/Security dan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pengguna pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.6.5. Efficiency

Tabel 14. Jawaban Kuesioner Efficiency

No	Pertanyaan Efficiency (Efisiensi)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri lebih memudahkan dan meringankan nasabah dari segi waktu.	8	7	18	45	22
2.	Fitur Sukha Aplikasi Livin by Mandiri dapat menghasilkan output yang sesuai dalam waktu relatif singkat.	8	10	15	47	20
3.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.	11	0	10	41	38
4.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menampilkan tampilan fitur sesuai dengan perintah.	11	3	13	57	16

Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian Efficiency dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*38) + (2*20) + (3*56) + (4*190) + (5*96)}{400}$$

$$RK = \frac{38 + 40 + 168 + 760 + 480}{400}$$

$$RK = \frac{1.486}{400} = 3.71$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.71 pada parameter Efficiency dan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pengguna pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.6.6. Service

Tabel 15. Jawaban Kuesioner Service

No	Pertanyaan Service (Layanan)	Kriteria				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Nasabah fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri mudah mempelajari dan memahami	7	8	19	46	20
2.	Pilihan fitur Aplikasi Livin' by Mandiri dapat diakses dengan mudah.	8	7	6	53	26
3.	Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan.	8	3	13	54	22
4.	Program fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri dapat digunakan dengan mudah.	8	3	10	53	26

Berikut adalah perhitungan menggunakan rumus Skala Likert yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap bagian Service dari fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

$$RK = \frac{(1*31) + (2*21) + (3*48) + (4*206) + (5*94)}{400}$$

$$RK = \frac{31 + 42 + 144 + 824 + 470}{400}$$

$$RK = \frac{1.511}{400} = 3.77$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 3.77 pada parameter Service dan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pengguna pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri termasuk kategori PUAS.

3.7. Hasil Akhir Penelitian Berdasarkan Perhitungan Data Kuesioner

Berikut tabel 16 hasil perhitungan kuesioner menggunakan metode PIECES dan Skala Likert nilai tertinggi terdapat pada kategori Performance sebesar 3.81 dan nilai terendah terdapat kategori Control/Security sebesar 3.57 yang secara keseluruhan mempunyai nilai PUAS.

Tabel 16. Hasil Perhitungan dan Penentuan Kepuasan

No	Parameter	Nilai	Keterangan
1.	Performance	3.81	Puas
2.	Information	3.67	Puas
3.	Economic	3.62	Puas
4.	Control/Security	3.57	Puas
5.	Efficiency	3.71	Puas
6.	Service	3.77	Puas

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pengujian ini sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan nilai rata-rata, dari data yang didapat setiap parameter Performance keterangannya adalah PUAS, parameter Information keterangannya adalah PUAS, parameter Economics keterangannya adalah PUAS, parameter Control/Security keterangannya adalah PUAS, parameter Efficiency keterangannya adalah PUAS, dan untuk yang terakhir parameter Service keterangannya adalah PUAS. Nilai tertinggi terdapat pada kategori Performance sebesar 3.81 dan nilai terendah terdapat pada kategori Control/Security sebesar 3.57.

Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri juga sudah memberikan kepuasan bagi penggunanya. Dengan hasil skor didapat untuk masing-masing parameter yang dilakukan pada Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri menggunakan metode PIECES, maka dapat dikatakan bahwa pengguna sudah merasa Puas dengan Fitur Sukha Aplikasi Livin' by Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Topremit. (2022). Apa itu mobile banking, topremit.com/apa-itu-mobile-banking
- [2] Surti Risanti. (2022). Cara Menggunakan Aplikasi Livin Mandiri dalam Bertransaksi. <https://www.fortuneidn.com/finance/surti/cara-menggunakan-aplikasi-livin-mandiri>
- [3] Susanti, Dila Seltika, Elvin Leander. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri. *Jurnal Riset Komputer*. <https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/view/4068/2714> 9(2).
- [4] Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), 39–47. <https://journal.unimal.ac.id/visi/article/view/301/215>.
- [5] Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loket Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. researchgate.net/publication/339573071_Analisa_Pemanfaatan_ePuskesmas_di_Loket_Pendaftaran_pada_Puskesmas_Kecamatan_Pademangan_dengan_Metode_PIECES.
- [6] Wiwit Priyadi, Onny Marleen. (2020). Analisis Website Menggunakan Metode PIECES di PT. Majapahit Teknologi Nusantara. *Jurnal Ilmiah Komputasi*. <https://ejurnal.jakstik.ac.id/index.php/komputasi/article/view/335>
- [7] Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta.
- [8] Dila Seltika, Elvin Leander, Susi Febiola. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Aplikasi DG Bankkaltimara Menggunakan Metode Pieces Framework. *Jurnal Riset Komputer*. <https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/view/4067>