

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI WECHAT MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK

Muhammad Arya Rizki Satria¹, Ahmad Al Kaafi^{2*}

Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat
aryarzuki28@gmail.com¹, ahmad.akf@bsi.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WeChat, salah satu layanan komunikasi daring yang cukup populer di Indonesia, khususnya di wilayah Jabodetabek. Analisis dilakukan menggunakan kerangka kerja PIECES yang mencakup enam dimensi: *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner tertutup yang disebarluaskan secara daring kepada pengguna aktif WeChat di wilayah Jabodetabek. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 110 orang dari total 150 partisipan yang ditentukan berdasarkan rumus *Slovin*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas, dengan nilai rata-rata sebesar 4,26. Dimensi *Service* memperoleh skor tertinggi, sedangkan dimensi *Economics* dan *Information* menunjukkan skor terendah, masing-masing sebesar 4,19 dan 4,21. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa puas secara umum, pengembang perlu memberikan perhatian lebih pada aspek efisiensi biaya dan kejelasan informasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi WeChat agar semakin sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pengguna di Indonesia.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, WeChat, PIECES Framework, Jabodetabek, Aplikasi Komunikasi.

Abstract

This study aims to analyze user satisfaction with the WeChat application, one of the popular online communication services in Indonesia, particularly in the Jabodetabek area. The analysis was conducted using the PIECES framework, which includes six dimensions: Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. A descriptive quantitative approach was used with a survey method. Data was collected through a closed-ended questionnaire distributed online to active WeChat users in the Jabodetabek area. The sampling technique applied was purposive sampling, involving 110 respondents selected from a total of 150 participants based on the Slovin formula. The results indicate that overall user satisfaction with the WeChat application is in the "very satisfied" category, with an average score of 4.26. The Service dimension recorded the highest satisfaction score, while the Economics and Information dimensions received the lowest scores, at 4.19 and 4.21 respectively. These findings suggest that although users are generally satisfied, developers need to pay more attention to the cost aspect and the quality of information provided by the application. This study is expected to offer strategic insights for developers to improve the quality and performance of the WeChat application in order to better meet the preferences and needs of users in Indonesia.

Keywords: User Satisfaction, WeChat, PIECESFramework, Jabodetabek, Communication Application.

PENDAHULUAN

Pada era teknologi digital sampai saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat bahkan telah mengubah pola komunikasi dimasyarakat seluruh dunia, ditandai dengan meningkatnya penggunaan aplikasi pesan instan internet. Dalam ekosistem digital yang terus berkembang, WeChat merupakan aplikasi super asal Tiongkok, telah menjadi salah satu platform komunikasi yang penting. Dikembangkan oleh Tencent Holding Ltd, aplikasi ini dimulai oleh insinyur perangkat lunak Zhang Xiaolong (lebih dikenal sebagai Allen Zhang), yang dikenal sebagai "Father of WeChat". Sejak diluncurkan pada tahun 2011, WeChat, yang dimulai sebagai aplikasi pesan instan, telah berkembang menjadi aplikasi super yang mengintegrasikan berbagai fungsi seperti pengiriman pesan, panggilan suara dan video, dompet digital, *e-commerce*, dan integrasi layanan public [1] [2]. Serta WeChat mengintegrasikan berbagai fungsi seperti mini program, WeChat *pay*, dan *official account*, yang

memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas pada satu platform. Keunikan inilah yang membuat WeChat sangat kompetitif di pasar aplikasi global [3]. WeChat memiliki pengguna aktif lebih dari 1,3 miliar disetiap bulannya yang ada di seluruh dunia dan mendominasi pasar Tiongkok [4]. Namun, penetrasi pengguna di luar Tiongkok, termasuk Indonesia, WeChat masih menghadapi tantangan dari berbagai macam aplikasi chatting lainnya yang juga banyak dipakai [5]. Di Indonesia, aplikasi komunikasi yang lebih dikenal penggunanya seperti WeChat, WhatsApp, Telegram, dan LINE. WhatsApp, misalnya, yang mempunyai 2 miliar lebih pengguna aktif di dunia dan dikenal karena antar mukanya yang sederhana dan kemudahan penggunaannya. Pada saat yang bersamaan, LINE juga mengutamakan fungsi sosial dan ekspresi budaya melalui stiker dan tema yang lebih menonjol [5]. Serta Telegram yang unggul dalam hal keamanan dan kapasitas grup yang besar [6]. Meskipun WeChat memiliki kekuatan dalam integrasi layanan, kurangnya popularitas dan adopsi di Indonesia menunjukkan adanya kesenjangan antara fitur yang ditawarkan dan ekspektasi pengguna. Seiring terus meningkatnya hubungan bisnis transnasional, penggunaan WeChat juga mulai tumbuh, terutama di kawasan industri seperti Cikarang, Karawang dan sekitarnya, yang merupakan rumah bagi banyak perusahaan manufaktur dan pekerja asing asal Tiongkok. Dalam lingkungan seperti itu, WeChat sering digunakan sebagai sarana komunikasi utama untuk hubungan kerja, bisnis, dan interaksi sosial. Situasi ini menyoroti pentingnya menganalisis apakah inovasi dan kompleksitas fitur yang disediakan WeChat sepadan dengan tingkat kepuasan pengguna, khususnya di Indonesia yang memiliki karakteristik sosial dan budayanya sendiri. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan aplikasi. Menurut [7]. Dalam studi sebelumnya [8] yang berjudul "Penerapan Kerangka Kerja Pieces untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri", hasilnya menyajikan perhitungan data skala *Likert* dan penentuan tingkat kepuasan rata-rata. Berdasarkan perhitungan tersebut, hampir setiap variabel yang menggunakan Kerangka Kerja PIECES menghasilkan skor SANGAT PUAS, dengan peringkat rata-rata 4,43. Dengan skor 3,53, pengguna Telegram merasa PUAS dengan aplikasi ini sebagai alat berbagi pengetahuan. Berdasarkan Kerangka Kerja PIECES, skor ini menunjukkan bahwa Telegram dinilai sangat baik, dan pengguna puas dengan penggunaannya sebagai alat berbagi pengetahuan [6]. Berdasarkan metode PIECES yang pakai terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency dan Service* dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pengguna aplikasi MyTelkomsel dapat kita lihat tingkat kepuasan pengguna dari masing-masing domain, dimana *Performance* memperoleh nilai 4,06, *Information* memperoleh nilai 4,17, *Economics* memperoleh skor 4,22, *Control and Security* memperoleh nilai 3,3, *Efficiency* memperoleh nilai 4,03, dan *Service* memperoleh nilai 4,1. Karena masing-masing nilai berada di 3,3 - 4,22, yang berarti pengguna merasa PUAS terhadap aplikasi MyTelkomsel [9]. Berdasarkan perhitungan Kerangka Kerja PIECES dan peringkat responden yang menggunakan aplikasi M-BCA, aplikasi M-BCA dapat diklasifikasikan sebagai PUAS, dengan peringkat rata-rata 4,52 [10]. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dina Evitria, Joy Nashar Utamajaya serta Adi Hermawansyah pada tahun 2022. Penelitian ini melakukan analisa Kepuasan pengguna dengan metode PIECES pada aplikasi layanan Gofood. Hasil yang didapatkan pada tingkat kepuasan layanan aplikasi tersebut menyatakan bahwa aplikasi layanan gofood tersebut termasuk kategori yang baik, dimana pada indikator variabel *Performance* mendapatkan nilai sebesar 4,39, lalu pada indikator variabel *Information* mendapatkan nilai 4,54, dilanjutkan dengan indikator variabel *Economics* sebesar 4,44, lalu pada *Control and Security* mendapatkan nilai 4,4, lalu pada *Efficiency* 4,42 dan yang terakhir yaitu indikator variabel *Service* mendapatkan nilai sebesar 4,21 perhitungan kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada layanan jasa Gofood rata-rata mendapatkan peringkat kepuasan pengguna secara keseluruhan sebesar 4,4. Artinya Pengguna PUAS [11]. Untuk aplikasi super seperti WeChat, kompleksitas fungsional yang tinggi dapat menjadi keuntungan, tetapi juga dapat menimbulkan risiko kebingungan atau kelebihan informasi bagi pengguna pemula. Untuk itu, diperlukan pendekatan analisis yang sistematis dan komprehensif, pendekatan PIECES *Framework* dapat digunakan. PIECES adalah akronim untuk enam dimensi utama yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service*. PIECES *Framework* ini digunakan secara luas dalam penelitian evaluasi sistem informasi di bidang pendidikan, layanan publik, dan teknologi digital karena menyediakan panduan komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu sistem [12] [13] [14]. Namun, pada hingga saat sekarang, belum ada terlalu banyak penelitian yang menerapkan PIECES pada super app seperti WeChat, terutama dalam konteks pengguna Indonesia yang banyak memiliki karakteristik pada sosial budaya yang sangat

berbeda sekali dengan pengguna Tiongkok. Maka oleh karena itu, penelitian ini dibuat secara khusus yang bertujuan untuk menganalisa secara kuantitatif tingkat kepuasan pada pengguna terhadap aplikasi WeChat menggunakan kerangka kerja PIECES agar dapat memberikan gambaran objektif dari sudut pandang pengguna lokal.

METODE PENELITIAN

Metode analisis PIECES *Framework* yang di adopsi dalam penelitian ini, yang terdiri dari serangkaian fase/tahapan yang disusun secara sistematis, konsisten, terstandarisasi, logis, dan diimplementasikan secara metodis untuk mencapai tujuan penelitian. Tahapan yang dilakukan selama penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian

Tahapan metodologi penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan objek penelitian
Tahapan awal mengidentifikasi topik yang perlu dipelajari pada platform komunikasi aplikasi WeChat.
 2. Identifikasi Masalah
Tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi permasalahan yang muncul pada suatu objek penelitian serta menjadi tujuan penelitian ini.
 3. Perancangan dan Pengumpulan Data
Peneliti merangkai beberapa butir pertanyaan secara tertulis yang menggunakan metode PIECES *Framework* tentang kinerja aplikasi, yang nantinya akan diisi oleh pengguna aplikasi WeChat Di Indonesia terkhusus pada daerah Jabodetabek. Pertanyaan-pertanyaan ini akan diunggah secara daring melalui *Google Forms*, dan data yang dikumpulkan nantinya akan menjadi acuan untuk penelitian ini.
 4. Analisis Data
Tahapan ini dilakukan untuk pengolahan data yang diperoleh dari hasil kuesioner bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian, dengan melakukan Uji Validitas serta Uji Reliabilitas.
 5. Analisis PIECES Framework
Tahapan ini membahas hasil dari metode kerangka kerja PIECES yang berisi 6 variabel lalu akan dihitung dalam penelitian ini.
 6. Simpulan
Tahap akhir penelitian diarahkan pada penyusunan kesimpulan yang bersumber dari hasil analisis data. Kesimpulan tersebut merangkum tingkat kepuasan pengguna aplikasi Canva berdasarkan enam aspek utama PIECES Framework, disertai dengan rekomendasi pengembangan yang bertujuan meningkatkan kualitas sistem dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.
- Dalam kuesioner yang disebar, penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Likert

KETERANGAN	POINT ATAU NILAI
<i>SANGAT SETUJU (SS)</i>	5
<i>SETUJU (S)</i>	4
<i>NETRAL (N)</i>	3
<i>TIDAK SETUJU (TS)</i>	2
<i>SANGAT TIDAK SETUJU (STS)</i>	1

Menghitung skor rata-rata untuk setiap butir pertanyaan dalam kuesioner sangat perlu untuk datanya di analisa. Maka, sebelum akan melakukan penghitungan rata-rata untuk setiap butir pertanyaan, nilai kepuasan pengguna harus ditentukan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Penilaian Tingkat Kepuasan

SKALA	KATEGORI PENILAIAN
4,20 - 5,00	SANGAT PUAS
3,40 - 4,19	PUAS
2,60 - 3,39	NETRAL
1,80 - 2,59	TIDAK PUAS
1,00 - 1,79	SANGAT TIDAK PUAS

Untuk mendapatkan nilai rata-rata dari tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi WeChat peneliti menggunakan rumus yaitu:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan ini berlandaskan dengan hasil penyebaran pertanyaan/kuesioner melalui *Google Forms* yang dilaksanakan kepada 110 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi WeChat minimal 2 bulan kebelakang di daerah Jabodetabek. Dengan menggunakan metode *PIECES Framework* untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WeChat yang meliputi 6 aspek acuan, yaitu: *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*. Kuesioner terdiri dari pernyataan yang telah disusun dari 6 variabel *PIECES*.

1. Performance

Tabel 3. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Performance*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Tampilan interface aplikasi WeChat mudah dipahami oleh pengguna.	49	45	15	1	0
2	Menu dan navigasi yang disediakan aplikasi dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif.	45	52	11	2	0
3	Seluruh konten yang ditampilkan dan dapat dioperasikan relative cepat.	47	42	20	1	0
4	Menampilkan setiap halaman awal aplikasi dengan waktu yang cepat.	41	44	24	1	0
JUMLAH		182	183	70	5	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(182 \times 5) + (183 \times 4) + (70 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)}{182 + 183 + 70 + 5 + 0} \\
 &= \frac{910 + 732 + 210 + 10 + 0}{440} \\
 &= \frac{1862}{440} = 4,23
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Performance* mendapatkan nilai sebesar 4,23. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori SANGAT PUAS.

2. Information

Tabel 4. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Information*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Informasi pada aplikasi WeChat berupa pesan, gambar, atau video disajikan dengan baik dan mampu menampilkan informasi secara terperinci.	43	50	16	1	0
2	Puskesmas dalam menangani keluhan pasien para tenaga medis professional	51	43	15	1	0
3	Hasil dari informasi yang ditampilkan dapat diandalkan atau dipercaya.	33	46	30	1	0
4	Informasi yang ditampilkan aplikasi dalam bentuk yang sesuai dan mudah dipahami.	50	45	14	1	0
JUMLAH		177	184	75	4	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(177 \times 5) + (184 \times 4) + (75 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1)}{177 + 184 + 75 + 4 + 0} \\
 &= \frac{885 + 736 + 225 + 8 + 0}{440} \\
 &= \frac{1854}{440} = 4,21
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Information* mendapatkan nilai sebesar 4,21. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori SANGAT PUAS.

3. Economics

Tabel 5. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Economics*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Biaya/Kuota yang dikeluarkan pada saat mengakses aplikasi WeChat cukup murah.	47	42	20	1	0
2	Aplikasi WeChat dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan.	35	60	13	2	0
JUMLAH		82	102	33	3	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(82 \times 5) + (102 \times 4) + (33 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{82 + 102 + 33 + 3 + 0} \\
 &= \frac{410 + 408 + 99 + 6 + 0}{220} \\
 &= \frac{923}{220} = 4,19
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Economics* mendapatkan nilai sebesar 4,19. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori PUAS.

4. Control and Security

Tabel 6. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Control and Security*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kemudahan untuk mengatur keamanan akun, seperti mengubah kata sandi atau mengaktifkan verifikasi dua Langkah.	51	54	4	1	0
2	Wechat menyediakan beberapa kontrol privasi, seperti untuk pengaturan privasi yang membatasi visibilitas konten dan informasi pribadi pengguna.	59	43	7	1	0
3	WeChat secara aktif memberi tahu saya jika ada aktivitas mencurigakan atau login dari perangkat baru.	45	54	9	2	0
4	WeChat menawarkan fitur seperti pemblokiran akun untuk melindungi dari akses tidak sah.	44	54	11	1	0
JUMLAH		199	205	31	5	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(199 \times 5) + (205 \times 4) + (31 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)}{199 + 205 + 31 + 5 + 0} \\
 &= \frac{995 + 820 + 93 + 10 + 0}{440} \\
 &= \frac{1918}{440} = 4,35
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Control and Security* mendapatkan nilai sebesar 4,35. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori SANGAT PUAS.

5. Efficiency

Tabel 7. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Efficiency*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Dengan adanya aplikasi WeChat pekerjaan menjadi lebih mudah di akses dari berbagai perangkat.	43	55	10	1	1
2	Proses pengiriman pesan teks, gambar, suara, file dokumen maupun video pada aplikasi WeChat tergolong berjalan dengan cepat dan lancar.	52	40	17	1	0
3	Penggunaan daya baterai oleh aplikasi WeChat terbilang cukup efisien.	46	40	23	0	1
4	WeChat berjalan dengan stabil tanpa sering mengalami crash atau gangguan teknis.	43	39	27	1	0
JUMLAH		184	174	77	3	2

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(184 \times 5) + (174 \times 4) + (77 \times 3) + (3 \times 2) + (2 \times 1)}{184 + 174 + 77 + 3 + 2} \\
 &= \frac{920 + 696 + 231 + 6 + 2}{440} \\
 &= \frac{1855}{440} = 4,21
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Efficiency* mendapatkan nilai sebesar 4,21. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori SANGAT PUAS.

6. Service

Tabel 8. Pertanyaan dan Hasil Indikator *Service*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Dengan adanya aplikasi WeChat pekerjaan menjadi lebih mudah di akses dari berbagai perangkat.	43	61	4	2	0
2	Proses pengiriman pesan teks, gambar, suara, file dokumen maupun video pada aplikasi WeChat tergolong berjalan dengan cepat dan lancar.	53	47	8	2	0
3	Penggunaan daya baterai oleh aplikasi WeChat terbilang cukup efisien.	41	58	10	1	0
JUMLAH		137	166	22	5	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(137 \times 5) + (166 \times 4) + (22 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)}{137 + 166 + 22 + 5 + 0} \\
 &= \frac{685 + 664 + 66 + 10 + 0}{330} \\
 &= \frac{1425}{330} = 4,31
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *Service* mendapatkan nilai sebesar 4,31. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori SANGAT PUAS.

7. User Satisfaction

Tabel 9 Pertanyaan dan Hasil Indikator *User Satisfaction*

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas secara keseluruhan menggunakan Aplikasi WeChat.	52	52	4	2	0
2	Aplikasi WeChat sudah memenuhi kebutuhan saya sebagai pengguna.	45	58	4	2	1
JUMLAH		97	110	8	4	1

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(97 \times 5) + (110 \times 4) + (8 \times 3) + (4 \times 2) + (1 \times 1)}{97 + 110 + 8 + 4 + 1} \\
 &= \frac{485 + 440 + 24 + 8 + 1}{220} \\
 &= \frac{958}{220} = 4,35
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pada tabel diatas nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeChat pada variabel *User Satisfaction* mendapatkan nilai sebesar 4,35. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi termasuk kedalam kategori sangat puas.

Tabel 10. Hasil Rekapitulasi Jawaban Semua Indikator

Indikator	Nilai
<i>Performance</i>	4,23
<i>Information</i>	4,21
<i>Economisc</i>	4,19
<i>Control and Security</i>	4,35
<i>Efficiency</i>	4,21
<i>Service</i>	4,31
<i>User Satisfaction</i>	4,35
Rata-Rata	4,26

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan Aplikasi WeChat yaitu sebesar 4,26 yang mana menyatakan bahwa pengguna Aplikasi WeChat di Jabodetabek memiliki tingkat kepuasan SANGAT PUAS.

SIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data, nilai rata-rata yang dihitung untuk setiap indikator diambil dari *PIECES Framework*. Menghitung data dalam indikator *Performance* memberikan nilai 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mendapatkan kategori SANGAT PUAS. Perhitungan pada indikator *Information* mendapatkan hasil sebesar 4,21 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut telah mendapatkan kategori SANGAT PUAS. Perhitungan data pada indikator *Economics* mendapatkan hasil sebesar 4,19 artinya indikator tersebut mendapatkan kategori PUAS. Perhitungan data indikator *Control and Security* mendapatkan skor 4,35 yang menunjukkan bahwa indikator tersebut mendapatkan kategori SANGAT PUAS. Penghitungan data dalam indikator *Efficiency* memberikan skor 4,21. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mendapatkan kategori SANGAT PUAS. Menghitung data untuk indikator *Service* menghasilkan hasil 4,31 artinya indikator tersebut akan mendapatkan kategori SANGAT PUAS. Perhitungan juga dilakukan untuk variabel *User Satisfaction* dengan hasil yang didapatkan sebesar 4,35 maka dari itu responden dapat dikategorikan SANGAT PUAS. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari setiap variabel *PIECES Framework*, perhitungan kepuasan pengguna aplikasi WeChat mendapatkan skor dengan rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,26. Dengan artinya Pengguna SANGAT PUAS terhadap aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Handaya, "Manfaat aplikasi Wechat sebagai media interaksi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Islam Riau," 2020, [Online]. Available: <https://repository.uir.ac.id/8288/%0Ahttps://repository.uir.ac.id/8288/1/139110115.pdf>
- [2] A. ashfa Fikriya, A. Havid, Z. Zuchrotunisa, N. Deagita, and S. Nisa, "Perancangan strategis menggunakan balance Scorecard pada framework Ward & Peppard (studi kasis WeChat Pay)," *Elconika J. Tek. Elektro*, vol. 3, no. 1, pp. 22–29, Dec. 2024, doi: 10.33752/elconika.v3i1.8629.
- [3] J. Zhang and A. Quan-haase, "WeChat," *Sch. FIMS*, pp. 598–613, 2022, [Online]. Available: <https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/371/>
- [4] C. Cao, Q. Meng, and H. Zhang, "A longitudinal examination of WeChat usage intensity, behavioral engagement, and cross-cultural adjustment among international students in China," *High. Educ.*, vol. 87, no. 3, pp. 661–683, Mar. 2024, doi: 10.1007/s10734-023-01029-5.
- [5] A. Zuhri, H. R. Putra, A. Fazri, and M. Miftahurrahmah, "Aplikasi pesan instan accessible di era komunika kontemporer tahun 2022 bagi digital natives Indonesia," *J. Komun. dan Teknol. Inf.*, vol. Vol.14, No, no. 1, pp. 165–189, 2022.
- [6] R. Fitriani and J. N. Utamajaya, "Penerapan metode PIECES sebagai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Telegram sebagai media Knowledge Sharing," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 499, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4098.
- [7] R. Prabawanti and D. J. C. Sihombing, "Analysis of factors affecting user satisfaction of e-commerce applications using End-User Computing Satisfaction (EUCS) method," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 324–332, Mar. 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.437.

- [8] S. Susanti, D. S. Canta, and E. L. Hadisaputro, "Penerapan metode pieces framework dalam analisis tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Livin by Mandiri," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 1, p. 159, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i1.3846.
- [9] C. Crystanto, A. S Munir, and H. Surasa, "Analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan PIECES Framework," *Anal. Penerimaan Pengguna Apl. Dana Menggunakan Metod. Technol. Accept. Model*, no. 02, pp. 184–198, 2024.
- [10] 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, Jun. 2021, doi: 10.31294/infortech.v3i1.10122.
- [11] D. Evitria, J. N. Utamajaya, and A. Hermawansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 3, p. 522, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4100.
- [12] E. Kurniawan, Z. Zulkarnain, and A. P. Alwie, "Pengaruh kualitas pelayanan elektronik (E-Servqual) terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada media Informasi Publik (E-PPID) badan pemeriksa keuangan perwakilan Riau EDI," *J. Daya Saing*, vol. 8, no. 3, pp. 350–358, Oct. 2022, doi: 10.35446/dayasaing.v8i3.940.
- [13] A. Winandhito Adi and E. Maria, "Evaluasi sistem informasi akademik Sayta Wancana mengguna Pieces framework," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 258–271, Nov. 2023, doi: 10.37792/jukanti.v6i2.1028.
- [14] H. Rachmi *et al.*, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Pieces Framework pada Sistem Informasi Manajemen Yayasan," *J AIS - J. Account. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 01, pp. 55–65, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jais/article/view/8930>