



## PEMANFAATAN *PIECES FRAMEWORK* UNTUK ANALISA SISTEM INFORMASI RESERVASI DESTINASI WISATA DI KOTA PEKALONGAN

Much. Rifqi Maulana\*, Frisca Frishiliani Putri, Anas Syaifudin, Prastuti Sulistyorini

STMIK Widya Pratama Pekalongan

Email: [rifqi@stmik-wp.ac.id](mailto:rifqi@stmik-wp.ac.id)

Naskah Masuk : 28 Juni 2022

Naskah Revisi : 16 November 2022

Naskah Diterima : 13 Desember 2022

### Abstract

*The Tourism Destination Reservation Information System in Pekalongan City is an application that functions as a media for ordering tourist tickets online, managing tourist destination revenue results, displaying tourist locations, tourist details and the number of visitors to tourist destinations. Identification and evaluation of the system needs to be done to find out how satisfied users of the system. One method that can be used is the PIECES (Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service) Framework. Based on the results of the analysis that has been carried out by the Pieces Framework, it was found that the performance variable obtained a value of 2.30, information obtained a value of 2.47, economics obtained a value of 2.68, control obtained a value of 2.55, efficiency obtained a value of 2.46 and service obtained a value of 2.48. While the average number of each variable is 2.49 and is included in the VERY SATISFIED category. With these results it can be concluded that users are very satisfied with the Tourist Destination Reservation Information System in Pekalongan City.*

**Keywords:** *Information System, tourist destination reservation, pieces framework*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pariwisata di Kota Pekalongan, yang mendapatkan predikat sebagai Kota Kreatif dan mendapat julukan “*World’s City of Batik*” dari UNESCO, mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pengelolaan dan pengembangan objek wisata merupakan salah satu fungsi yang dijalankan oleh Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga (Dinparbudpora) Kota Pekalongan. Ada lima destinasi wisata yang dikelola oleh Dinparbudpora, yaitu *Mangrove Park*, Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan (PPN), Pantai Pasir Kencana, Pantai Slamaran, dan Museum Batik Pekalongan.

Di Kabupaten Purwakarta, Disporaparbud Kabupaten Purwakarta menggunakan strategi pesan yang disajikan dalam konten tiga belas fitur berisi pesan yang informatif pada aplikasi Sampurasun, sedangkan strategi media yang digunakan adalah media *online* dan *offline*. Sedangkan di Kota Denpasar, dikembangkan aplikasi permainan Adven-tura! sebagai media dalam mempromosikan dan memperkenalkan

destinasi wisata budaya Kota Denpasar, yang mampu memberikan daya tarik baru dari sisi atraksi teknologi bagi masyarakat. Kota Pekalongan melalui Dinparbudpora telah mengimplementasikan sistem *Tourism Information Center (TIC)*, yang merupakan salah satu media yang dapat menyediakan informasi terkait pariwisata yang terdapat di Kota Pekalongan. TIC dapat diakses di alamat <https://tourism.pekalongankota.go.id/>.

Layanan yang didapat oleh pengunjung pada portal TIC tidak hanya berupa informasi mengenai sektor pariwisata yang ada di Kota Pekalongan, namun juga informasi mengenai berita, *event*, dan akomodasi (hotel dan transportasi). Pengunjung juga dapat mengakses aplikasi *Virtual Tour Objek Wisata*. Fitur lain yang terdapat pada TIC adalah sistem informasi reservasi destinasi wisata di Kota Pekalongan.

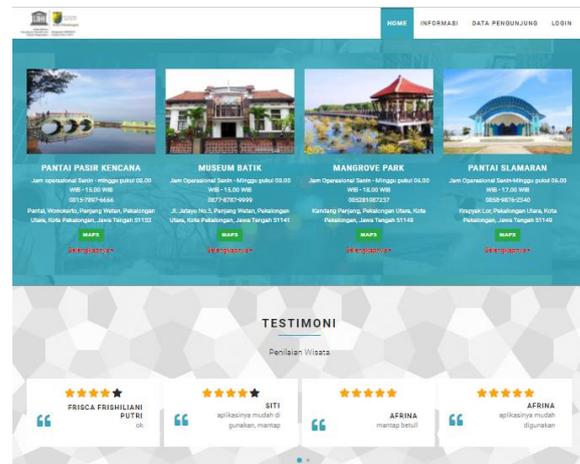
Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai media pemesanan tiket wisata secara *online*, pengelolaan hasil pendapatan destinasi wisata,

menampilkan lokasi wisata, detail wisata, dan jumlah pengunjung destinasi wisata. Aplikasi ini terpisah dengan TIC, namun diintegrasikan sehingga pengunjung bisa mengakses aplikasi ini melalui portal TIC. Pengguna dari sistem informasi ini adalah wisatawan/pengunjung, petugas objek wisata dan Bidang Pariwisata Dinparbudpora Kota Pekalongan. Dengan sistem informasi ini wisatawan/pengunjung dapat melakukan reservasi destinasi wisata secara *online*, memberikan testimoni pada pariwisata, dan melihat riwayat pemesanan. Petugas pariwisata dapat melakukan *scan* tiket, mengelola reservasi, mengelola laporan pendapatan, dan laporan pengunjung. Sedangkan Bidang Pariwisata Dinparbudpora dapat mengelola data pengguna, destinasi wisata, harga tiket, tanggal khusus, testimoni, laporan pendapatan, dan pengunjung.

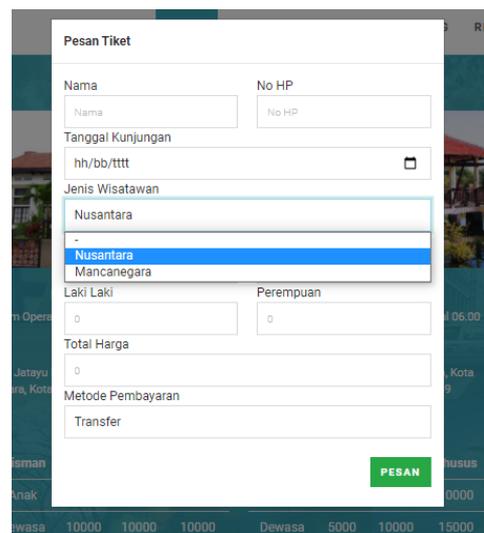
Dengan penerapan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan, maka perlu dilakukan identifikasi dan evaluasi untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan adalah *PIECES Framework*. Dengan menggunakan *PIECES Framework* diharapkan dapat memberikan penilaian secara menyeluruh tentang penerapan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan, dan hasil yang didapatkan dari analisis ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus pengembangan sistem agar menjadi lebih baik lagi. *PIECES Framework* mengandung hal-hal penting dalam mengevaluasi sistem dari variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service*.

Pemanfaatan metode *PIECES Framework* dalam evaluasi sistem informasi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain di antaranya Randi Prayogi, dkk. yang telah melakukan analisis dan evaluasi Aplikasi M-BCA dengan metode *PIECES Framework* dengan hasil pengguna merasa puas terhadap aplikasi M-BCA. Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan terhadap SIAKADU menggunakan *PIECES Framework* yang dilakukan oleh Nanda Kinanti, dkk. dapat ditarik

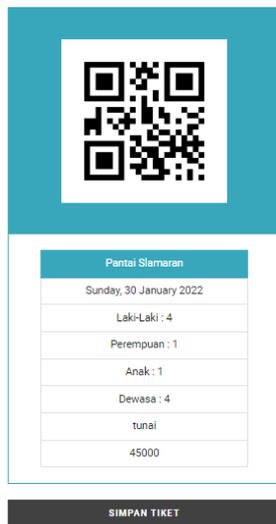
kesimpulan bahwa penerapan SIAKADU UNESA versi *website* dapat dinyatakan baik, efisien, serta efektif. Nani Agustina juga melakukan analisa terhadap Sistem Informasi Administrasi Rukun Tetangga dengan *PIECES Framework* dan hasil pengukuran yang didapat dari rata-rata tingkat kepuasan berada pada 3,70 di mana sistem informasi telah memberikan kepuasan untuk pengguna, sedangkan untuk nilai pengukuran dari penelitian rata-rata tingkat kepentingan 4,14 yang Berarti Sistem Informasi Administasi Rukun Tetangga dianggap penting oleh pengguna. Hal ini mendorong peneliti melakukan penelitian untuk mengevaluasi Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan menggunakan metode *PIECES Framework*.



Gambar 1 Halaman Home Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan



Gambar 2 Halaman Form Pemesan Tiket



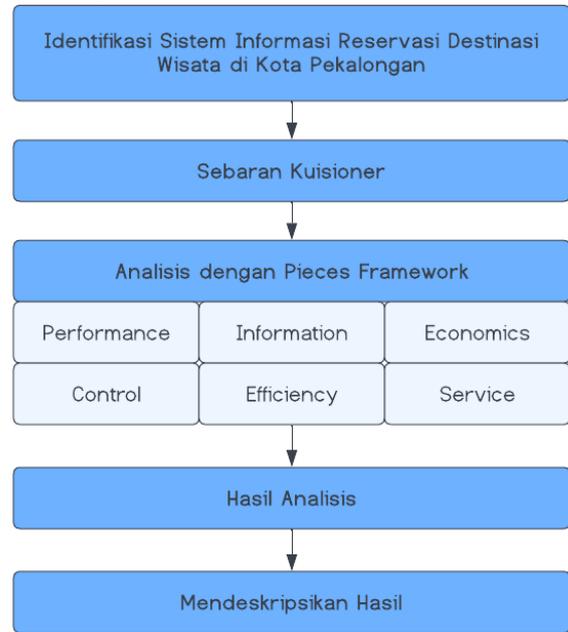
Gambar 3 Halaman Detail Tiket

Untuk mengetahui apakah sebuah sistem informasi sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh pengguna, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut. Evaluasi sistem informasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana sebagai *point* penilaian suatu masalah yang bisa terjadi dengan menggunakan instrumen tertentu. Hasil dari evaluasi sistem informasi nantinya dapat digunakan sebagai pembandingan dan dapat menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi untuk menyelesaikan masalah yang timbul (Maria, 2018) (Kristy & Kusuma, 2018). Analisa dan evaluasi dalam menggunakan sebuah sistem informasi dapat dijadikan sebagai *feedback* bagi pengembangan sistem informasi ke depannya.

Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan akan mengalami periode pengembangan, di mana periode tersebut akan dimulai dari *feedback* yang diberikan oleh pengguna. *PIECES Framework* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai apakah sistem informasi sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh pengguna serta memiliki kesesuaian dengan tujuannya dibangun (Nuryanti, 2017) (Putra, Bulkis, Mandarani, & Syahrani, 2021). *PIECES Framework* memiliki beberapa variabel, yaitu *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency* dan *service* (Agustina, 2021) (Pangri, Sunardi, & Umar, 2021).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah eksperimental dan metode survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data dari responden.



Gambar 4 Rancangan Kegiatan

Tahap pertama dalam kegiatan penelitian ini dengan melakukan identifikasi Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan untuk mendapatkan gambaran tentang sistem informasi tersebut dan permasalahan yang sedang dihadapi.

Tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner terhadap responden dengan menggunakan Skala Likert. Kuesioner dirancang menggunakan bantuan *Google Form*, kemudian tautan kuesioner disebarkan melalui media sosial dengan keharusan menjawab semua pertanyaan yang ada. Terdapat 20 (dua puluh) pernyataan yang digunakan pada kuesioner dengan 6 variabel. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut, variabel *performance* lima pertanyaan, variabel *information* lima pertanyaan, variabel *economics* dua pertanyaan, variabel *control* tiga pertanyaan, variabel *efficiency* dua pertanyaan, dan variabel *service* 3 tiga pertanyaan. Hasil dari penggunaan Skala Likert akan merubah bentuk jawaban sehingga data dapat digunakan untuk proses analisa.

Data yang digunakan untuk analisa berasal hasil kuesioner yang sudah disebarakan melalui *Google Form* pada rentang periode 25 Maret sampai dengan 15 April 2022 dan diisi oleh 112 responden yang telah mencoba mengakses dan menggunakan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan. Responden yang mengisi kuesioner tidak hanya berasal dari Kota Pekalongan, namun juga berasal dari beberapa wilayah lain, antara lain Kabupaten Pekalongan, Batang, Pemalang, Tegal, bahkan Semarang dan Bandung. Pengujian terhadap data responden telah dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam kuesioner dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang.

Hasil pengumpulan data dianalisis pada setiap variabel dengan *PIECES Framework*. Permasalahan yang ada pada setiap variabel akan dirangkum dalam hasil analisis yang kemudian dideskripsikan untuk membuat rekomendasi untuk pengembangan sistem kedepannya.

Variabel penelitian yang digunakan pada *PIECES Framework*, yaitu:

a. *Performance* (Keandalan)

Keandalan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dapat dilihat dengan penilaian apakah sistem berjalan baik atau sebaliknya. Keandalan dapat diukur dari seberapa mudah, cepat dan responsif sistem informasi tersebut dapat diakses.

b. *Information* (Informasi)

Variabel informasi berfungsi menganalisa apakah Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dapat menyimpan dan menghasilkan informasi yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. *Economics* (Nilai Ekonomis)

Variabel nilai ekonomis berfungsi untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sesuai diterapkan pada Dinparbudpora dengan melihat biaya yang telah dikeluarkan dan manfaat dari segi finansial.

d. *Control* (Pengendalian)

Analisa pengendalian digunakan untuk mengetahui apakah pengendalian dan keamanan yang sudah dilakukan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah berjalan baik.

e. *Efficiency* (Efisiensi)

Analisa efisiensi digunakan untuk mengetahui Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah efisien atau belum, dengan input sedikit bisa menghasilkan output yang diinginkan.

f. *Service* (Pelayanan)

Analisis pelayanan digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah baik dan bisa diterima oleh pengguna.

**Tabel 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner**

No	Pertanyaan
<i>Performance</i>	
X1.1	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sangat mudah diakses
X1.2	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dapat menjalankan beberapa perintah ( <i>task</i> ) dalam waktu yang relatif cepat, tanpa adanya hambatan
X1.3	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dapat memberikan respon permintaan ataupun pembatalan transaksi dengan cepat
X1.4	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan berjalan dengan stabil meskipun digunakan secara bersamaan
X1.5	Waktu yang dibutuhkan Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dalam melakukan pengolahan data/informasi relatif cepat
<i>Information</i>	
X2.1	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan mampu menyimpan data sesuai dengan yang dimasukkan
X2.2	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan tidak dapat menyimpan data maupun informasi yang bukan seharusnya
X2.3	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan tidak dapat menyimpan data yang mengandung kesalahan atau data yang tidak benar
X2.4	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan tidak dapat menyimpan data yang sama (duplikat)
X2.5	Data pada Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah tersimpan ke dalam satu media penyimpanan
<i>Economics</i>	
X3.1	Biaya yang dikeluarkan oleh pengelola pariwisata menjadi lebih ringan dengan adanya Sisfo Reservasi dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional
X3.2	Biaya yang dikeluarkan untuk pembangunan dan penerapan Sisfo Reservasi rendah
<i>Control</i>	
X4.1	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan memiliki pengamanan yang sudah baik
X4.2	Pengendalian akses pengguna pada Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah jelas

No	Pertanyaan
X4.3	Media penyimpanan aman dari kerusakan dan kecelakaan
<i>Efficiency</i>	
X5.1	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan lebih meringankan pengguna dari segi biaya dan waktu
X5.2	Output yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan sudah sesuai
<i>Service</i>	
X6.1	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan mudah digunakan
X6.2	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan fleksibel jika digunakan untuk situasi yang baru
X6.3	Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna yang membutuhkan informasi

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebanyak 112 (seratus dua belas) responden pengguna Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan telah mengisi kuesioner yang telah disebarluaskan melalui *Google Form*. Tahap berikutnya adalah melakukan pengujian terhadap kuisisioner dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan agar kesimpulan penelitian dapat memberikan gambaran yang mendekati keadaan sebenarnya dan penelitian dapat dipercaya (Sugiyono, 2017). Berikut adalah analisa output dari hasil uji validitas yang dilakukan dengan aplikasi SPSS:

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner**

Pertanyaan	Nilai Pearson correlation	Hasil
Pertanyaan 1 (X1.1)	0.645	Valid
Pertanyaan 2 (X1.2)	0.777	Valid
Pertanyaan 3 (X1.3)	0.859	Valid
Pertanyaan 4 (X1.4)	0.910	Valid
Pertanyaan 5 (X1.5)	0.758	Valid
Pertanyaan 6 (X2.1)	0.945	Valid
Pertanyaan 7 (X2.2)	0.930	Valid
Pertanyaan 8 (X2.3)	0.930	Valid
Pertanyaan 9 (X2.4)	0.844	Valid
Pertanyaan 10 (X2.5)	0.577	Valid
Pertanyaan 11 (X3.1)	0.306	Valid
Pertanyaan 12 (X3.2)	0.940	Valid
Pertanyaan 13 (X4.1)	0.691	Valid
Pertanyaan 14 (X4.2)	0.812	Valid
Pertanyaan 15 (X4.3)	0.878	Valid
Pertanyaan 16 (X5.1)	0.867	Valid
Pertanyaan 17 (X6.2)	0.849	Valid
Pertanyaan 18 (X6.1)	0.600	Valid
Pertanyaan 19 (X6.2)	0.871	Valid
Pertanyaan 20 (X6.3)	0.843	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kuesioner, diperoleh nilai *pearson correlation* > 0.3 artinya semua pertanyaan pada kuesioner yang dijadikan pengukuran dinyatakan valid.

Uji reliabilitas juga dilakukan terhadap semua data yang dinyatakan valid, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
<i>Performance</i>	0.802	Reliabel
<i>Information</i>	0.817	Reliabel
<i>Economic</i>	0.709	Reliabel
<i>Control and Security</i>	0.824	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0.870	Reliabel
<i>Service</i>	0.816	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel (*performance, information, economics, control, efficiency, service*) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari (>) 0.6, artinya alat ukur yang digunakan untuk setiap variabel dinyatakan reliabel.

Untuk menghitung hasil tingkat kepuasan dapat dihitung menggunakan rumus:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \dots\dots \text{rumus (1)}$$

(Pangri, Sunardi, & Umar, 2021)

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

RK = Rata-rata kepuasan

Setelah tingkat kepuasan ditentukan, berikutnya dilakukan penentuan interval kelas dan penggunaan rata-rata skala likert dengan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} \dots\dots \text{rumus (2)}$$

(Pangri, Sunardi, & Umar, 2021)

r = Range (skala tertinggi - skala terendah)

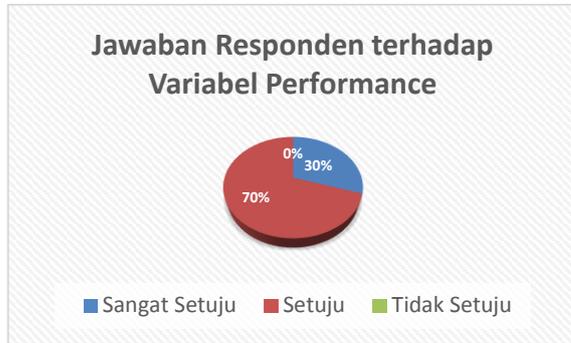
k = Jumlah kelas

i = Interval kelas

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil karakter penilaian dengan kategori TIDAK PUAS pada skala 1-1,67 sedangkan kategori PUAS berada pada skala 1,68-2,34 dan yang terakhir kategori SANGAT PUAS berada pada skala 2,35-3. Dengan tingkat kepuasan seperti di atas, diperoleh hasil perhitungan tingkat rata-rata kepuasan pengguna Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan berdasarkan variabel yang terdapat pada *Pieces Framework* sebagai berikut:

a. *Performance* (Keandalan)

Pada variabel *performance* terdapat lima pertanyaan terkait Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 5 Grafik Prosentase Variabel *Performance*

Tabel 4 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel *Performance*

Pilihan Jawaban	Pertanyaan					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
Sangat Setuju	60	36	24	24	24	168
Setuju	52	76	88	88	88	392
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>560</b>

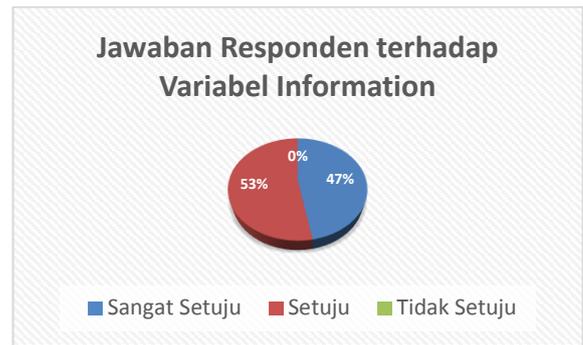
$$RK = \frac{(3 \times 168) + (2 \times 392) + (1 \times 0)}{560}$$

$$RK = 2,30$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *performance* adalah 2,30 dan berada pada kategori PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi bahwa pengguna sudah merasa puas dengan *performance* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

b. *Information* (Informasi)

Pada variabel *information* terdapat lima pertanyaan terkait Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 6 Grafik Prosentase Variabel *Information*

Tabel 5 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel *Information*

Pilihan Jawaban	Pertanyaan					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
Sangat Setuju	52	56	56	68	32	264
Setuju	60	56	56	44	80	296
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>560</b>

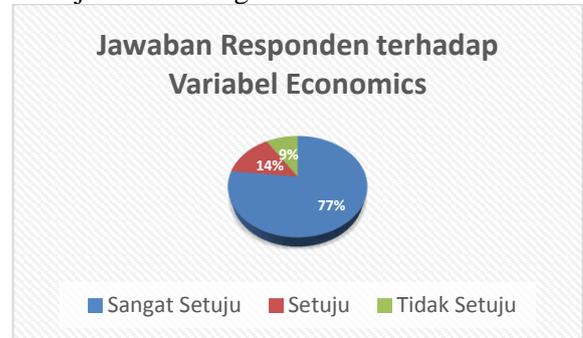
$$RK = \frac{(3 \times 264) + (2 \times 296) + (1 \times 0)}{560}$$

$$RK = 2,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *information* adalah 2,47 dan berada pada kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna sudah merasa sangat puas dengan *information* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

c. *Economics* (Nilai Ekonomis)

Pada variabel *economics* terdapat dua pertanyaan terkait Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 7 Grafik Prosentase Variabel *Economics*

Tabel 6 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel *Economics*

Pilihan Jawaban	Pertanyaan		Total
	X3.1	X3.2	
Sangat Setuju	96	76	172
Setuju	16	16	32
Tidak Setuju	0	20	20
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>224</b>

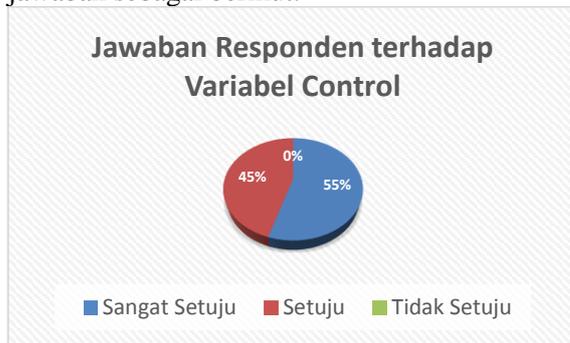
$$RK = \frac{(3 \times 172) + (2 \times 32) + (1 \times 20)}{224}$$

$$RK = 2,68$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *ecomics* adalah 2,68 dan berada pada kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna sudah merasa sangat puas dengan *ecomics* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

d. *Control* (Pengendalian)

Pada variabel *control* terdapat tiga pertanyaan terkait sistem informasi dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 8 Grafik Prosentase Variabel *Control*

Tabel 7 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel *Control*

Pilihan Jawaban	Pertanyaan			Total
	X4.1	X4.2	X4.3	
Sangat Setuju	40	72	72	184
Setuju	72	40	40	152
Tidak Setuju	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>336</b>

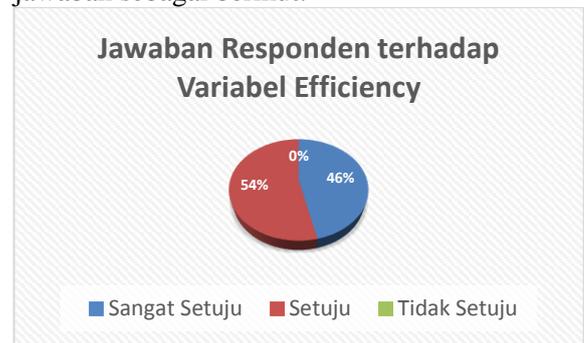
$$RK = \frac{(3 \times 184) + (2 \times 152) + (1 \times 0)}{336}$$

$$RK = 2,55$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *control* adalah 2,55 dan berada pada kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna sudah merasa sangat puas dengan *control* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

e. *Efficiency* (Efisiensi)

Pada variabel *efficiency* terdapat dua pertanyaan terkait Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 9 Grafik Prosentase Variabel *Efficiency*

Tabel 8 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel *Efficiency*

Pilihan Jawaban	Pertanyaan		Total
	X5.1	X5.2	
Sangat Setuju	72	32	104
Setuju	40	80	120
Tidak Setuju	0	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>224</b>

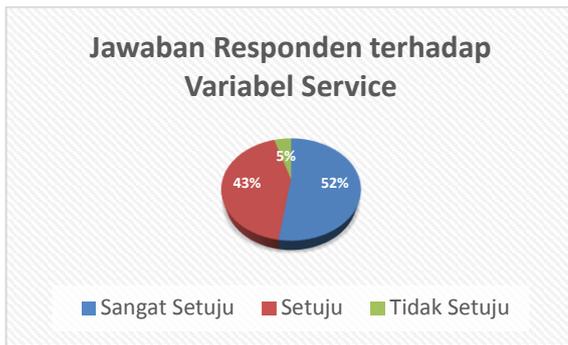
$$RK = \frac{(3 \times 104) + (2 \times 120) + (1 \times 0)}{224}$$

$$RK = 2,46$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *efficiency* adalah 2,46 dan berada pada kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna sudah merasa sangat puas dengan *efficiency* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

f. *Service* (Pelayanan)

Pada variabel *service* terdapat tiga pertanyaan terkait Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan dengan hasil jawaban sebagai berikut:



Gambar 10 Grafik Prosentase Variabel Service

Tabel 9 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel Service

Pilihan Jawaban	Pertanyaan			Total
	X6.1	X6.2	X6.3	
Sangat Setuju	84	32	60	176
Setuju	28	64	52	144
Tidak Setuju	0	16	0	16
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>336</b>

$$RK = \frac{(3 \times 176) + (2 \times 144) + (1 \times 16)}{336}$$

$$RK = 2,48$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan untuk variabel *service* adalah 2,48 dan berada pada kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna sudah merasa sangat puas dengan *service* dari Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

Hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan untuk semua variabel dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Rekap Jawaban Responden terhadap Variabel Service

Variabel	Rata-rata kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	2,30	PUAS
<i>Information</i>	2,47	SANGAT PUAS
<i>Economics</i>	2,68	SANGAT PUAS
<i>Control</i>	2,55	SANGAT PUAS
<i>Efficiency</i>	2,46	SANGAT PUAS
<i>Service</i>	2,48	SANGAT PUAS
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>2,49</b>	

Berdasarkan hasil perhitungan dari setiap variabel yang meliputi *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efficiency*, *service* didapatkan jumlah rata-rata 2,49.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan termasuk dalam kategori SANGAT PUAS. Hal ini menunjukkan indikasi yang positif, bahwa pengguna merasa sangat puas dengan adanya Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan *PIECES Framework* didapatkan hasil bahwa pada variabel *performance* memperoleh nilai 2.30, *information* memperoleh nilai 2.47, *economics* memperoleh nilai 2.68, *control* memperoleh nilai 2.55, *efficiency* memperoleh nilai 2.46 dan *service* memperoleh nilai 2.48. Sedangkan jumlah rata-rata dari setiap variabel adalah 2,49 dan masuk dalam kategori SANGAT PUAS. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan adanya Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan.

Dari kelima variabel yang digunakan pada *PIECES Framework*, terdapat variabel dengan nilai terendah, yaitu *performance*. Untuk kedepannya perlu dilakukan perbaikan pada Sistem Informasi Reservasi Destinasi Wisata di Kota Pekalongan terutama untuk kecepatan pengoperasian dan permintaan terhadap transaksi. Diharapkan untuk penelitian berikutnya dapat ditambah indikator lain yang dapat membuat hasil penelitian menjadi lebih baik lagi.

#### 5. REFERENSI

- A. Joshi, S. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *Br. J. Appl. Sci. Technol.*, 396 - 403.
- Aditya, N. M., & Jaya, J. N. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika*, 325 - 332.

- Agustina, N. (2021). Pieces Framework untuk Menganalisa Sistem Informasi Administrasi Rukun Tetangga. *Jurnal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research Vol 5 No 2*, Hal 321 - 330.
- Harum, N. P., Astina, K. A., Pradnyanita, A. A., & Dinata, R. D. (2022). Promosi Destinasi Pariwisata dan Budaya Kota Denpasar Melalui Aplikasi Permainan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Desain dan Aplikasi Bisnis Teknologi (SENADA)* (hal. 314 - 320). Denpasar: IDB Bali.
- Indrawati, Belluano, P. L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 118 - 128.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang. *TEKNIKA Engineering and Sains Jurnal Vol 2 No 1*, Hal 17 - 24.
- Lestari, G. T., & Ali, D. S. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Disporaparbud Kabupaten Purwakarta Melalui Media Aplikasi Sampurasun dalam Mempromosikan Pariwisata. *Jurnal LINIMASA*.
- Maria, A. S. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika Vol 3 No 2*, Hal 88.
- Nuryanti, Y. (2017). Kajian Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan Menggunakan Metode Pieces dalam Meningkatkan Kepuasan Civitas Akademika Stie-Stmik Insan Pembangunan. *Jurnal IPSIKOM Vol. 5 No 2*, Hal 1 - 18.
- Pangri, M., Sunardi, & Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani ICT Jurnal Vol. 8 No 1*, Hal 63 - 72.
- Prayogi, R., Ramanda, K., Budihartanti, C., & Rusman, A. (2021). Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. *Jurnal Infortech*, 7 - 12.
- Putra, D. W., Bulkis, H., Mandarani, P., & Syahrani, A. (2021). Metode Pieces dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik. *Jurnal Sains dan Teknologi Vol 21 No 1*, Hal 50 - 57.
- Putri, N. K., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 78 - 84.
- Putri, R. A., Sinyor, E. P., & Putri, A. C. (2018). Strategi Pengembangan Potensi Desa Wisata Berbasis Analisis Swot Desa Sidomekar dan Penggunaan Aplikasi Tour Guide Online Kabupaten Jember. *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3* (hal. 173 - 187). Jember: Universitas Jember.

Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2018).  
PIECES Framework untuk Analisa  
Tingkat Kepuasan Pengguna dan  
Kepentingan Sistem Informasi. *Jurnal  
Teknologi & Manajemen Informatika*.

Supriyatna, A. (2015). Analisis dan Evaluasi  
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi  
Perpustakaan dengan Menggunakan  
PIECES Framework. *Jurnal Pilar Nusa  
Mandiri* , 43 - 52.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.  
Bandung: Alfabeta.