

Analisis Kepuasan Pengguna Facebook Pro Menggunakan Metode PIECES

Analysis of Facebook Pro User Satisfaction Using the PIECES Method

¹Muta'alimah, ²Megawati*, ³Angraini, ⁴Mona Fronita, ⁵Zarnelly

^{1,2,3,4,5}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{1,2,3,4,5}Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

*e-mail: ¹12150323778@students.uin-suska.ac.id, ²megawati@uin-suska.ac.id

(received: 3 March 2025, revised: 9 May 2025, accepted: 10 May 2025)

Abstrak

Facebook Pro merupakan fitur yang dikembangkan oleh Meta untuk memberikan pengalaman profesional bagi pengguna dalam mengelola konten dan interaksi di platform Facebook. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur ini masih belum banyak diteliti, terutama di Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro di Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode PIECES yang mencakup enam variabel utama: Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, dan Service. Hasil penelitian menunjukkan nilai pada masing-masing variabel: Performance (3,70) dengan kategori puas, Information and Data (3,84) juga dalam kategori puas, Economy (3,37) berada pada kategori cukup puas, Control and Security (3,48) termasuk kategori puas, Efficiency (3,58) dalam kategori puas, dan Service (3,70) pun pada kategori puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro di Kota Pekanbaru berada dalam kategori puas, dengan rata-rata skor 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman serta terbantu dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh Facebook Pro. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek Economic dan Control and Security memperoleh skor yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, yang mencerminkan adanya tantangan yang dihadapi pengguna dalam aspek tersebut.

Kata kunci: PIECES, facebook pro, kepuasan pengguna

Abstract

Facebook Pro is a feature developed by Meta to provide a professional experience for users in managing content and interactions on the Facebook platform. However, user satisfaction with this feature has not been extensively studied, particularly in the city of Pekanbaru. This study aims to analyze the level of user satisfaction with Facebook Pro in Pekanbaru using the PIECES framework, which consists of six key variables: Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, and Service. The research findings indicate that the satisfaction scores for each variable are as follows: Performance (3.70), Information and Data (3.84), Economy (3.37), Control and Security (3.48), Efficiency (3.58), and Service (3.70). Most of these fall under the "satisfied" category, with the exception of Economy, which is rated as "moderately satisfied." Overall, the average satisfaction score was 3.61, placing user satisfaction within the "satisfied" category. These results suggest that most users feel comfortable and supported by the features and services provided by Facebook Pro. However, the relatively lower scores in the Economy and Control and Security dimensions highlight areas where users are experiencing challenges, indicating a need for improvement in those aspects.

Keywords: PIECES, facebook pro, user satisfaction

1 Pendahuluan

Facebook adalah salah satu platform media sosial yang memiliki beragam fungsi bagi masyarakat, khususnya di Indonesia. Berdasarkan data dari Napoleon Cat pada April 2024, jumlah pengguna Facebook di Indonesia mencapai 174,3 juta, yang setara dengan sekitar 61,8% dari total

populasi [1]. Mayoritas pengguna platform ini adalah laki-laki dengan persentase 58,1%, sedangkan perempuan mencapai 41,9% [2]. Selain sebagai alat komunikasi, Facebook juga telah menjadi sumber informasi penting bagi para penggunanya [3]. Platform ini memungkinkan penggunanya untuk berinteraksi dengan orang lain, berbagi berbagai jenis konten, serta mencari informasi mengenai merek atau produk yang mereka minati [4]. Melihat beragam kebutuhan tersebut, Meta sebagai perusahaan induk Facebook menghadirkan fitur baru bernama Facebook Profesional untuk mendukung pengalaman pengguna dalam memanfaatkan platform ini secara lebih optimal.

Pada 31 Oktober 2022 Ryan Rinaldi selaku Product Marketing Manager Meta mengumumkan ekspansi global mode Professional Facebook atau yang dikenal Facebook Pro [5], sebuah fitur yang memungkinkan pengguna membangun eksistensi publik sebagai kreator tanpa meninggalkan hubungan pribadi mereka. [6]. Fitur ini menawarkan berbagai alat profesional seperti analitik, algoritma cerdas, dan akses monetisasi melalui langganan atau donasi, yang mendukung aktivitas konten dan pemasaran digital secara lebih efektif [7]. Facebook Pro juga menyediakan grup diskusi serta komunitas yang relevan di bidang pendidikan, bisnis, dan tutorial. Inovasi ini mendorong tren content creator tidak hanya diminati oleh generasi muda, tetapi juga diminati oleh orang tua dan ibu rumah tangga yang melihat peluang untuk menghasilkan pendapatan tambahan melalui platform ini [8].

Penggunaan fitur Facebook Pro mengalami beberapa kendala seperti kompleksitas penggunaan yang membingungkan, keterbatasan waktu untuk mempelajari fitur tersebut, serta muncul khawatir terhadap privasi dan keamanan informasi pribadi, syarat monetisasi yang dianggap rumit dan kesulitan bersaing dengan konten creator lain yang telah berpengalaman. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur ini guna memahami seberapa efektif layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Elvin Leander Hadisaputro, Kepuasan Pengguna Keseluruhan (Overall User Satisfaction) adalah cara yang paling sederhana untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dilakukan dengan cara menanyakan secara langsung kepada pengguna seberapa puas mereka terhadap layanan tertentu [9]. Berbagai metode telah diusulkan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terkait sistem teknologi informasi [10].

Metode PIECES adalah alat analisis yang dirancang untuk mengidentifikasi masalah dengan lebih spesifik [11]. PIECES merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dalam suatu sistem, dengan tujuan menemukan akar penyebab masalah tersebut [12]. Metode ini mencakup beberapa aspek (variabel) penting seperti *Performance*, *Information and Data*, *Economic*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Selain itu, PIECES juga digunakan untuk mengukur nilai baik atau buruknya variabel yang diterapkan dalam sebuah sistem, serta mengevaluasi apakah pengguna merasa puas atau tidak dengan kualitas penggunaan sistem tersebut [13]. Penggunaan analisis PIECES menjadi penting karena sering kali masalah yang terlihat hanyalah gejala dari isu yang lebih mendasar. Dengan menganalisis masalah secara menyeluruh, organisasi dapat mengidentifikasi permasalahan inti dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menyelesaikannya [14]. PIECES berfungsi sebagai alat untuk mengklasifikasikan peluang, masalah, serta arahan yang ada dalam proses analisis dan perancangan system [15].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Facebook Pro serta mengevaluasi sejauh mana penerapan enam variabel dalam metode PIECES (*Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service*) memengaruhi pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kelebihan dan aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam penggunaan Facebook Pro. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap fitur Facebook Pro yang masih relatif baru dan belum banyak dianalisis secara mendalam dengan pendekatan PIECES. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur evaluasi sistem informasi berbasis media sosial sekaligus memberikan kontribusi praktis dan teoretis.

2 Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti kepuasan pengguna yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi menggunakan metode PIECES. Sebagai contoh, penelitian Choriah dan Nurmiati (2022) meneliti kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terhadap penggunaan WhatsApp sebagai media berbagi pengetahuan. Hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata

sebesar 4,25, dengan aspek ekonomi (4,48) dan efisiensi (4,41) mendapat skor tertinggi. Namun, aspek kontrol dan keamanan masih perlu ditingkatkan karena memperoleh skor lebih rendah, yaitu 3,58. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa WhatsApp merupakan alat yang efektif dalam mendukung pertukaran informasi di kalangan mahasiswa [16].

Selanjutnya, Wahab, dkk (2024) meneliti kinerja Sistem Informasi Manajemen e-SPTPD di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem ini mendapatkan peringkat "sangat baik" dengan skor tinggi di berbagai aspek, performance (4,29), information (4,24), economy (4,12), control (4,37), efficiency(4,37), dan service (4,25). Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut memberikan kepuasan optimal bagi penggunaannya [13].

Penelitian lain oleh Rahmayani, dkk (2024) membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Threads dan X. Hasilnya menunjukkan bahwa pengguna lebih puas dengan X, yang memperoleh rata-rata skor 4,37, dibandingkan dengan Threads yang hanya mendapatkan skor 3,61. Temuan ini mengindikasikan bahwa X lebih unggul dalam aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan Threads [11].

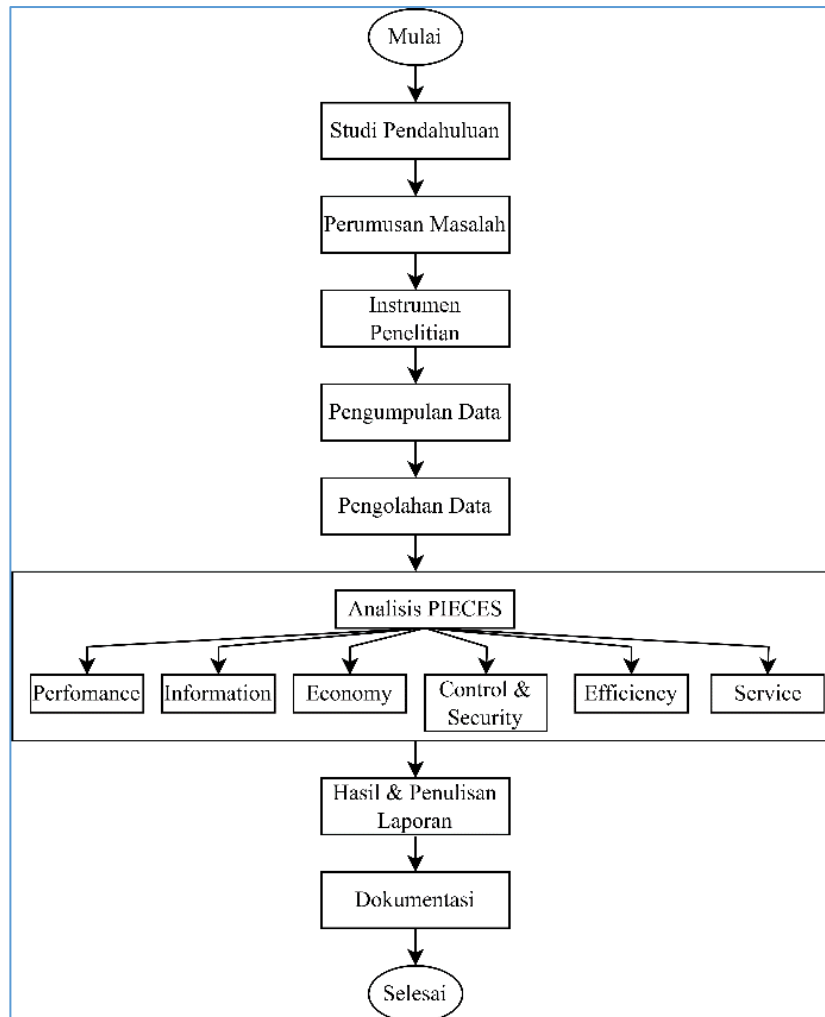
Selanjutnya, Hapsari, dkk (2023) melakukan evaluasi terhadap layanan aplikasi Disney+ Hotstar menggunakan metode PIECES. Studi ini menemukan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan kinerja, informasi, efisiensi, dan layanan yang diberikan. Namun, meskipun aspek ekonomi dan kontrol sudah memadai, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama terkait transaksi dan keamanan, guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan [17].

Penelitian oleh Fitriani dan Utamajaya (2022) menganalisis tingkat kepuasan pengguna Telegram sebagai media berbagi pengetahuan. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan skor rata-rata 3,52, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini membuktikan bahwa metode PIECES dapat digunakan secara efektif dalam menilai kepuasan pengguna terhadap berbagai platform digital, dengan hasil yang memberikan wawasan mengenai kelebihan dan aspek yang masih perlu ditingkatkan pada masing-masing aplikasi [18].

Berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya, berbagai penelitian telah menganalisis kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES. Namun, kajian yang secara spesifik mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur Facebook Pro di dalam aplikasi Facebook masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dipandang relevan untuk dilakukan karena berupaya mengisi kekosongan kajian yang berfokus pada pengalaman pengguna terhadap fitur Facebook Pro, sekaligus mengkaji efektivitasnya berdasarkan pendekatan PIECES secara komprehensif.

3 Metode Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan metode penelitian, yaitu langkah-langkah yang berkaitan dengan prosedur dalam pelaksanaan penelitian. Tahapan ini bertujuan memastikan penelitian dilakukan secara terstruktur sehingga dapat menghasilkan data yang valid dan dapat diandalkan. Berikut adalah tahapan metode penelitian yang digambarkan dibawah ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi penelitian

3.1 Tahapan Penelitian

Langkah awal dalam penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan, yang meliputi penyusunan kerangka pemikiran dan kajian literatur. Pada tahap ini, peneliti mengkaji artikel dari penelitian sebelumnya, dan buku-buku yang relevan untuk memahami minat terhadap topik yang akan dijadikan fokus dalam penelitian. Kemudian tahap kedua perumusan masalah, pada tahapan ini menentukan fokus penelitian, arah analisis yang akan dilakukan, dan menentukan metode yang digunakan. Tahap ketiga instrumen penelitian. Pada fase ini, peneliti menyusun pernyataan-pernyataan yang akan digunakan sebagai data untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro. Tahap keempat adalah pengumpulan data, yang mencakup proses pengumpulan informasi dari awal hingga akhir kegiatan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari dua sumber, yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui mencari artikel data statistik, kajian literatur penelitian terdahulu. Kemudian tahap ke lima pengolahan data, melakukan uji data yang telah dikumpulkan. Kemudian data diolah berdasarkan variabel metode PIECES. Tahap ke enam yaitu penulisan laporan, yang merupakan langkah akhir dalam penelitian tugas akhir. Pada tahap ini, peneliti melakukan dokumentasi atau pengumpulan data dari semua tahap sebelumnya untuk disusun dalam bentuk laporan yang komprehensif.

3.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian adalah sarana yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Facebook Pro diukur menggunakan Skala Likert. Skala Likert berfungsi untuk membantu menginterpretasikan tingkat kepuasan responden berdasarkan pembobotan yang

ditetapkan, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi mereka terhadap fitur tersebut [13]. Di bawah ini, dapat dilihat bobot penilaian dengan menggunakan *Skala Likert* [19] yang tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Skala likert

Pilihan Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner, yang terdiri dari sejumlah pernyataan terkait fitur Facebook Pro dan ditujukan kepada para pengguna. Penyusunan kuesioner ini mengacu pada metode PIECES, sebagaimana Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Instrumen penelitian [11]

Variabel	Kode	Pernyataan
Kinerja (<i>Perfomance</i>)	P1	Facebook Pro berjalan dengan cepat dan responsif.
	P2	Facebook Pro memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan tanpa gangguan (gangguan iklan).
	P3	Kecepatan unggah dan unduh konten di Facebook Pro memuaskan dan mendukung pengalaman saya dalam membuat konten.
	P4	Facebook Pro merespons perintah pembatalan atau permintaan tindakan dilakukan dengan cepat.
Informasi dan Data (<i>Information and Data</i>)	ID1	Facebook Pro menyediakan akses yang mudah terhadap informasi dan konten yang saya butuhkan.
	ID2	Saya dapat terhubung dengan teman-teman dan mendapatkan pembaruan yang relevan melalui Fitur Facebook Pro.
	ID3	Penyajian informasi di Facebook Pro mudah dimengerti dan memiliki tampilan yang jelas bagi pengguna.
Ekonomi (<i>Economy</i>)	EC1	Saya puas dengan nilai yang saya dapatkan dari Fitur Facebook Pro sebanding dengan investasi waktu dan energi saya.
	EC2	Facebook Pro memberikan manfaat ekonomi dalam hal konektivitas dan pemasaran bisnis.
	EC3	Facebook Pro menawarkan opsi pembayaran yang wajar untuk fitur tambahan
Kontrol dan Keamanan (<i>Control And Security</i>)	C1	Mudah dalam mengaktifkan fitur monetisasi di Facebook Pro.
	C2	Fitur pelaporan di Facebook Pro efektif dalam membantu menghindari konten yang tidak pantas atau berbahaya.
	C3	Pengaturan privasi akun di Facebook Pro sangat efektif dalam menjaga informasi pribadi
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EF1	Facebook Pro merupakan cara yang efisien untuk berinteraksi dengan pengguna lainnya.
	EF2	Saya dapat dengan cepat menavigasi dan menggunakan fitur-fitur Facebook Pro dengan mudah.
Layanan (<i>Service</i>)	S1	Merasa puas dengan layanan dukungan yang diberikan oleh Facebook Pro ketika terjadi masalah teknis.
	S2	Facebook Pro menyediakan panduan dan bantuan yang jelas dalam penggunaan fiturnya.

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian ini berfokus pada pengguna Facebook Pro yang berdomisili di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, sebagai objek penelitian. Karena jumlah populasi pengguna Facebook Pro di wilayah

tersebut tidak diketahui, penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow [20] untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Rumus Lemeshow (1):

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sample/Responden}$$

Keterangan:

N = Jumlah sample/sample yang dicari

Z = Skor Z pada kepercayaan 95%

d = Alpha(0,10) atau sampling error = 10%

P = Proporsi populasi yang tidak diketahui/ maksimal estimasi= 0,5

Berdasarkan rumus lemeshow maka ditarik sample sebanyak 100 pengguna Facebook Pro di Kota Pekanbaru, dengan kriteria:

- Responden merupakan pengguna yang menggunakan Facebook Pro berusia 18-50 Tahun.
- Berdomisili di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

3.4 Pengukuran Data

Pengukuran kualitas fitur Facebook Pro berdasarkan persepsi pengguna dilakukan dengan menghitung rata-rata dari respons yang diperoleh menggunakan metode PIECES. Dengan demikian, Persamaan 2 digunakan untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan sesuai dengan Skala Likert sebagaimana dijelaskan oleh Nazir (2014), dengan rumus berikut [13]:

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

Keterangan:

RK= Rata-rata kepuasan

JSK= Jumlah skor dari kuesioner

JK= Jumlah kuesioner

Berikut Tabel 3 menyajikan karakteristik penentuan tingkat kepuasan yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yang di nyatakan oleh *Kaplan dan Norton* [11], [21] .

Tabel 3. Karakteristik penilaian

Skala	Kategori Penilaian
4.2 – 5	Sangat Puas
3.4 – 4.19	Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas

4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil yang diperoleh berdasarkan tahapan yang telah dirancang sebelumnya. Pembahasan dilakukan secara rinci, dimulai dari tahap awal hingga penarikan kesimpulan, dengan mengacu pada metodologi penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai dasar analisis.

4.1 Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian diawali dengan studi pendahuluan untuk memahami fenomena penggunaan Facebook Pro. Berdasarkan hasil studi awal, instrumen penelitian berupa kuesioner disusun untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, dilengkapi dengan pedoman wawancara untuk mendalami pengalaman pengguna secara langsung. Penelitian ini melibatkan 20 responden untuk wawancara dan 100 responden untuk kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yaitu online melalui Google Forms dan offline dalam bentuk kuesioner fisik. Kuesioner offline diberikan secara langsung kepada responden yang berdomisili di Kota Pekanbaru, Riau, untuk memastikan tingkat respons yang maksimal. Data yang terkumpul dari kedua metode ini kemudian diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

4.2 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan pengguna Facebook Pro yang tinggal di Kota Pekanbaru dengan rentang usia antara 18-54 tahun. Sampel yang direncanakan sebanyak 100 pengguna umum, yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Karakteristik responden yang telah dianalisis disajikan dalam Tabel 4, yang menunjukkan distribusi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, lama penggunaan Facebook Pro, tujuan penggunaan, hingga status dan sumber penghasilan dari fitur tersebut.

Tabel 4. Hasil analisis karakteristik responden

Karakteristik	Item	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	24%
	Perempuan	76%
Usia	18-24 tahun	34%
	25-34 tahun	37%
	35-44 tahun	17%
	45-54 tahun	12%
	Pelajar/Mahasiswa	30%
	Wirasaha	22%
Pekerjaan	Aparatur Pemerintah	7%
	Ibu Rumah Tangga	18%
	Karyawan Swasta	13%
	Lainnya: _____	10%
Lama Penggunaan Facebook Pro	< 6 bulan	20%
	6 bulan - 1 tahun	25%
	1 - 2 tahun	23%
	> 2 tahun	31%
Tujuan Menggunakan Facebook Pro	Mencari informasi/hiburan	58%
	Komunikasi dengan teman/keluarga	26%
	Keperluan bisnis atau pekerjaan	39%
	Lainnya: _____	11%
Apakah sudah mendapatkan penghasilan dari Facebook Pro?	Ya	32%
	Tidak	68%
Jika sudah, sumber penghasilan dari Facebook Pro berasal dari	Monetisasi konten (Iklan, Reels Bonus, dll.)	11%
	Jualan produk/jasa melalui Facebook Pro	26%
	Lainnya: _____	4%

4.3 Analisis Hasil Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan pengujian kualitas data untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar valid dan reliabel. Pengolahan awal dilakukan menggunakan Microsoft Excel, lalu dilanjutkan dengan analisis lebih mendalam menggunakan SPSS Statistics.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner guna memastikan bahwa instrumen penelitian efektif dan layak digunakan. Suatu item dianggap valid apabila nilai rhitung > rtabel, sedangkan jika rhitung < rtabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dengan tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel (N) sebanyak 100, nilai rtabel adalah 0,195 [22]. Hasil analisis yang disajikan dalam Tabel 5 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner memenuhi standar validitas.

Tabel 5. Hasil uji validitas variabel PIECES

Variabel (X)	Kode	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Perfomance</i>	P1	0,750	0,195	Valid
	P2	0,688		Valid
	P3	0,688		Valid
	P4	0,728		Valid
<i>Information and Data</i>	ID1	0,869	0,195	Valid
	ID2	0,746		Valid
	ID3	0,836		Valid
<i>Economy</i>	EC1	0,740	0,195	Valid
	EC2	0,867		Valid
	EC3	0,804		Valid
<i>Control And Security</i>	C1	0,863	0,195	Valid
	C2	0,781		Valid
	C3	0,693		Valid
<i>Efficiency</i>	EF1	0,872	0,195	Valid
	EF2	0,851		Valid
<i>Service</i>	S1	0,879	0,195	Valid
	S2	0,863		Valid

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten dan dapat diandalkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh item kuesioner $>0,6$ [19]. Hal ini, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6, menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas variabel PIECES

Variabel (X)	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Perfomance</i>	0,676	4
<i>Information and Data</i>	0,747	3
<i>Economy</i>	0,723	3
<i>Control And Security</i>	0,673	3
<i>Efficiency</i>	0,652	2
<i>Service</i>	0,682	2

4.4 Hasil Analisis Deskripsi Variabel PIECES

Setelah melakukan uji kualitas data, langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan metode PIECES untuk mengetahui kepuasan pengguna Facebook Pro. Analisis ini didasarkan pada hasil kuesioner yang diisi oleh 100 responden, dengan pembobotan nilai yang mengacu pada penelitian sebelumnya [11], [18]. Berikut adalah hasil perhitungan kuesioner terkait analisis kepuasan pengguna Facebook Pro.

4.4.1 *Perfomance*

Tabel 7. Hasil nilai *perfomance*

Pernyataan	Nilai				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
P1	15	49	32	3	1
P2	9	46	33	11	1
P3	17	57	24	2	0
P4	11	55	24	9	1
Jumlah	52	207	113	25	3

$$RK = \frac{(5 \times 52) + (4 \times 207) + (3 \times 113) + (2 \times 25) + (1 \times 3)}{52 + 207 + 113 + 25 + 3}$$

$$RK = \frac{1480}{400}$$

$$RK = 3,70$$

Berdasarkan Tabel 7 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Performance* menunjukkan angka akhir sebesar 3,70 yang termasuk dalam kategori Puas.

4.4.2 Information and Data

Tabel 8. Hasil nilai information and data

No	Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	ID1	25	44	27	3	1
2.	ID2	31	52	14	2	1
3.	ID3	17	41	26	11	5
Jumlah		73	137	67	16	7

$$RK = \frac{(5 \times 73) + (4 \times 137) + (3 \times 67) + (2 \times 16) + (1 \times 7)}{73 + 137 + 67 + 16 + 7}$$

$$RK = \frac{1153}{300}$$

$$RK = 3,84$$

Berdasarkan Tabel 8 hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Information and Data* menunjukkan angka akhir sebesar 3,84 yang termasuk dalam kategori Puas.

4.4.3 Economy

Tabel 9. Hasil nilai economy

No	Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	EC1	15	46	23	12	4
2.	EC2	12	37	33	14	4
3.	EC3	4	31	46	15	4
Jumlah		31	114	102	41	12

$$RK = \frac{(5 \times 31) + (4 \times 114) + (3 \times 102) + (2 \times 41) + (1 \times 12)}{31 + 114 + 102 + 41 + 12}$$

$$RK = \frac{1011}{300}$$

$$RK = 3,37$$

Berdasarkan Tabel 9 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Economy* menunjukkan angka akhir sebesar 3,37 yang termasuk dalam kategori Cukup Puas.

4.4.4 Control and Security

Tabel 10. Hasil nilai control and security

Pernyataan	Nilai				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
C1	6	31	31	18	14
C2	15	50	27	8	0
C3	14	52	30	3	1
Jumlah	35	133	88	29	15

$$RK = \frac{(5 \times 35) + (4 \times 133) + (3 \times 88) + (2 \times 29) + (1 \times 15)}{35 + 133 + 88 + 29 + 15}$$

$$RK = \frac{1044}{300}$$

$$RK = 3,48$$

Berdasarkan Tabel 10 hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Control and Security* menunjukkan angka akhir sebesar 3,48 yang termasuk dalam kategori Puas.

4.4.5 Efficiency

Tabel 11. Hasil nilai *efficiency*

Pernyataan	Nilai				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
EF1	20	51	21	4	4
EF2	8	41	34	13	4
Jumlah	28	92	55	17	8

$$RK = \frac{(5 \times 28) + (4 \times 92) + (3 \times 55) + (2 \times 17) + (1 \times 8)}{28 + 92 + 55 + 17 + 8}$$

$$RK = \frac{715}{200}$$

$$RK = 3,58$$

Berdasarkan Tabel 11 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Efficiency* menunjukkan angka akhir sebesar 3,58 yang termasuk dalam kategori Puas.

4.4.6 Service

Tabel 12. Hasil nilai *service*

Pernyataan	Nilai				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
S1	14	46	31	8	1
S2	14	54	26	6	0
Jumlah	28	100	57	14	1

$$RK = \frac{(5 \times 28) + (4 \times 100) + (3 \times 57) + (2 \times 14) + (1 \times 1)}{28 + 100 + 57 + 14 + 1}$$

$$RK = \frac{740}{200}$$

$$RK = 3,70$$

Berdasarkan Tabel 12 hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro pada variabel *Service* menunjukkan angka akhir sebesar 3,70 yang termasuk dalam kategori Puas. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi skor keseluruhan untuk setiap indikator dalam PIECES.

Tabel 13. Rekapitulasi indikator PIECES

Indikator	Nilai	Kategori
<i>Performance</i>	3,70	Puas
<i>Information and Data</i>	3,84	Puas
<i>Economy</i>	3,37	Cukup Puas
<i>Control and Security</i>	3,48	Puas
<i>Efficiency</i>	3,58	Puas
<i>Service</i>	3,70	Puas
Jumlah Rata-rata	3,61	Puas

Berdasarkan Tabel 13 hasil analisis terhadap daftar pernyataan yang diberikan kepada responden pengguna Facebook Pro di Kota Pekanbaru, dengan mempertimbangkan variabel-variabel seperti *Performance, Information and Data, Economic, Control and Security, Efficiency*, dan *Service*, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,61. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa puas dengan penggunaan Facebook Pro.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap berbagai variabel, diperoleh nilai *Performance* (3,70) kategori puas, *Information and Data* (3,84) kategori puas, *Economic* (3,37) kategori cukup puas, *Control and Security* (3,48) kategori puas, *Efficiency* (3,58) kategori puas, dan *Service* (3,70) kategori puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna Facebook Pro di Kota Pekanbaru berada dalam kategori puas, dengan rata-rata nilai 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman serta terbantu dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh Facebook Pro. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek *Economic* dan *Control and Security* memperoleh skor yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, yang mencerminkan adanya tantangan yang dihadapi pengguna dalam aspek tersebut. Dengan adanya penelitian lebih lanjut menggunakan metode yang berbeda dan cakupan yang lebih luas, diharapkan hasil analisis kepuasan pengguna terhadap Facebook Pro dapat semakin mendalam dan memberikan wawasan yang lebih dalam terkait kepuasan pengguna dalam memanfaatkan platform ini.

Referensi

- [1] N. Muhamad, "Milenial Mendominasi Kelompok Pengguna Facebook Indonesia April 2024," databoks. Accessed: Oct. 24, 2024. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/f7c28b7c922d4a3/milenial-mendominasi-kelompok-pengguna-facebook-indonesia-april-2024>
- [2] L. Sunflower, "Facebook Trends Indonesia – Demografi Pengguna dan Cara Analisis," Garuda Website. Accessed: Feb. 08, 2025. [Online]. Available: <https://www.garuda.website/blog/facebook-trends/>
- [3] L. Nia and R. Loisa, "Pengaruh Penggunaan New Media terhadap Pemenuhan Kebutuhan (Studi Tentang Media Sosial Facebook Dalam Pemenuhan Informasi di Kalangan Ibu Rumah Tangga)," *Prologia*, Vol. 3, No. 2, p. 489, 2019, doi: 10.24912/pr.v3i2.6393.
- [4] N. Kumar, "Statistik Pengguna Facebook (2025) — Data Seluruh Dunia," *Demandsage*. Accessed: Feb. 08, 2025. [Online]. Available: <https://www.demandsage.com/facebook-statistics/>
- [5] Meta, "Mengumumkan Ekspansi Global Mode Profesional," *Creators. Facebook*. Accessed: Oct. 25, 2024. [Online]. Available: https://creators.facebook.com/expanding-professional-mode-for-profiles?locale=id_ID
- [6] V. Dimas, "Mengenal Facebook Pro: Solusi Ampuh untuk Bisnis Online Terkini!," *gamelab.id*. Accessed: Oct. 23, 2024. [Online]. Available: <https://www.gamelab.id/news/3311-mengenal-facebook-pro-solusi-ampuh-untuk-bisnis-online-terkini>
- [7] OCBC, "Mengenal FB Pro, Fitur Facebook Profesional yang bisa Hasilkan Uang," OCBC.id. [Online]. Available: <https://www.ocbc.id/id/article/2024/08/26/cara-dapat-uang-dari-fb-pro>
- [8] R. Wiranta, "Fitur Facebook Pro Picu Demam Content Creator," *rri.co.id*. Accessed: Feb. 08, 2025. [Online]. Available: <https://www.rri.co.id/ipitek/536810/fitur-facebook-pro-picu-demam-content-creator>
- [9] E. L. Hadisaputro and E. Setyaningsih, "Analisis terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan menggunakan *Framework* PIECES. *J-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2 (April), 23–28." 2019.
- [10] M. Wahidin, A. Priatna, D. Khoerunnisa, and A. Elanda, "Analisis Kepuasan Pengguna *Marketplace* Facebook menggunakan *PIECES Framework*," *J. Manaj. dan Sist. Inf.*, Vol. 04, No. 01, 2024.
- [11] N. Rahmayani, D. Indra, and M. A. Asis, "Comparative Analysis of User Satisfaction Levels of *Threads* and *X Applications* using the *PIECES Method*," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, Vol. 10, No. 1, pp. 17–26, 2024, doi: 10.25077/teknosi.v10i1.2024.17-26.

- [12] S. Anjani, M. Megawati, M. Afdal, and M. Rahmawita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Muslim Pro menggunakan Metode PIECES *User Satisfaction Analysis of the Muslim Pro Application using PIECES Method*," Vol. 14, pp. 883–892, 2025.
- [13] F. Wahab, M. R. Katili, and A. Zakaria, "Analisis Kinerja SIM E-SPTPD menggunakan Metode Pieces di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo," Vol. 4, No. 1, 2024.
- [14] F. Randi, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Rekapitulasi menggunakan Metode *Pieces Framework*," *J. Litbang Kota Pekalongan*, Vol. 20, No. 1, pp. 77–86, 2022, doi: 10.54911/litbang.v20i1.189.
- [15] H. Hozairi, B. Buhari, S. Alim, and R. Rofiudin, "Panduan Komprehensif Pengujian Perangkat Lunak," 2024.
- [16] Choriah and E. Nurmiati, "Analisis Kepuasan Pengguna Whatsapp sebagai Media," Vol. 14, No. 1, 2022.
- [17] D. A. . Hapsari, N. Adhayanti, and R. Susiloatmaja, "Analisis PIECES untuk Evaluasi Layanan Aplikasi Disney+ Hotstar," Vol. 4, No. 3, pp. 761–770, 2023.
- [18] 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, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4098.
- [19] D. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*." New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, 2019.
- [20] R. R. F. Tambunan, J. I. Sihotang, and J. Y. Mambu, "Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Driver Maxim terhadap Sistem Layanan Maxim dengan *Pieces Framework*," *Cogito Smart J. |*, Vol. 7, No. 2, pp. 339–348, 2021.
- [21] R. S. Kaplan and D. P. Norton, "Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part 1," *Account. horizons*, Vol. 15, No. 1, pp. 87–104, 2001.
- [22] D. Yolanda, "Pengaruh Kredit Simpan Pinjam Badan Usaha Ekonomi Kelurahan (BUEK) Bina Utama terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat Kelurahan Pasir Pengaraian, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu," Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019. [Online]. Available: <https://repository.uin-suska.ac.id/25312/4/GABUNGAN.pdf>