

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework

Dina Evitria*, Joy Nashar Utamajaya, Adi Hermawansyah

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan, Indonesia

Email: ^{1,*}dina_evitria.18@stmik-borneo.ac.id, ²joy.nashar@stmik-borneo.ac.id, ³adi.hermawansyah26@gmail.com

Email Penulis Koresponding : dina_evitria.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted 22-04-2022; Accepted 07-05-2022; Published 30-06-2022

Abstrak

Adanya kemajuan zaman, maka banyak pengusaha bisnis yang mulai membuka peluang di bidang jasa. Perusahaan juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memberi kemudahan bagi pelanggan. Terdapat startup di bidang jasa contohnya Gojek. Startup tersebut juga memberikan fitur untuk layanan antar makanan yaitu Gofood yang terdapat pada Gojek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek layanan Go-food. Model yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pengguna terhadap penerapan layanan Go-food adalah metode PIECES (kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, pelayanan). Penelitian ini menggunakan data deskriptif kuantitatif, skala likert, kinerja, informasi, ekonomi, kontrol dan pelayanan, efisiensi, dan service. Sebagai alat analisis sistem, PIECES memberikan perhatian khusus pada sistem yang terperinci dan komprehensif, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, dan menggunakannya sebagai referensi untuk pengembangan perusahaan lebih lanjut. Hasil rata-rata kepuasan pengguna jasa layanan gofood telah mencapai nilai 4,4. Artinya pengguna PUAS terhadap pelayanan gofood.

Kata Kunci: Gofood; Gojek; Kepuasan; Startup; Pieces

Abstract

The progress of the times, many business entrepreneurs are starting to open up opportunities in the service sector. The company also takes advantage of advances in information technology to provide convenience for customers. There are startups in the service sector, for example Gojek. The startup also provides a feature for food delivery services, namely Gofood, which is available on Gojek. This study aims to determine the factors that influence customer satisfaction with the Go-jek application for Go-food services. The model used to explain user satisfaction with the implementation of Go-food services is the PIECES method (performance, information, economy, control, efficiency, service). This study uses descriptive quantitative data, Likert scale, performance, information, economy, control and service, efficiency, and service. As a system analysis tool, PIECES pays special attention to detailed and comprehensive systems, identifies system strengths and weaknesses, and uses them as a reference for further enterprise development. The average result of the satisfaction of gofood service users has reached a value of 4.4. This means that users are SATISFIED with gofood services.

Keywords: Gofood; Gojek; Satisfaction; Startup; Pieces

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi ekonomi yang disertai dengan pesatnya perkembangan teknologi, berdampak sangat ketatnya persaingan, dan cepatnya terjadi perubahan lingkungan usaha. Berkembangnya teknologi informasi akan memudahkan para pelaku bisnis dalam melakukan bisnisnya. Pemberian kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan sangat berpengaruh dalam memberikan suatu layanan kepada pelanggan[1]. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang[2]. Menurut Elvin Leander Hadisaputro, Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu[3]. Menurut penelitian sebelumnya, salah satu hal yang mempengaruhi terhadap performa sebuah system adalah kepuasan. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja bisa mendorong para karyawan untuk memberikan sikap positif terhadap pekerjaannya. Agar perusahaan dapat mencapai target dan tujuan, maka perusahaan penyedia layanan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan, serta mencari solusi untuk menanggulangi dan mencegah hal tersebut sehingga loyalitas dan kerja sama antara pengemudi dengan perusahaan tetap terjaga[4].

Adanya kemajuan zaman, maka banyak pengusaha bisnis yang mulai membuka peluang di bidang jasa. Perusahaan juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memberi kemudahan bagi pelanggan[5]. Terdapat Startup di bidang jasa contohnya Gojek fitur Go-Food. Menurut Penelitian Sebelumnya Amelia, Go-Food merupakan sebuah fitur layanan yang disediakan di dalam aplikasi GoJek yang melayani food delivery service. Go-Food hadir sebagai solusi bagi masyarakat kota yang memiliki mobilitas tinggi, keterbatasan waktu, dan kebutuhan yang tinggi akan makanan kini mampu teratasi dengan adanya GoFood[6].

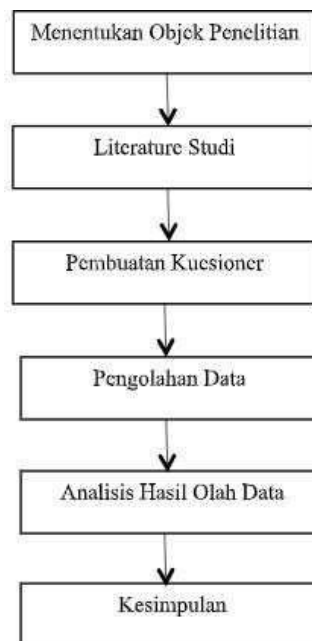
Dalam penelitian ini dilakukan kegiatan evaluasi terhadap sebuah sistem informasi layanan Gojek untuk menilai apakah layanan jasa pada Go-Food yang digunakan sudah dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya [7]. Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis PIECES Framework[8]. Penelitian sebelumnya oleh Kartika Salma, Metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja (*performance*),

informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan aplikasi (*control*), efisiensi (*efficiency*) dan pelayanan pelanggan (*service*). PIECES Framework sendiri merupakan suatu alat dalam menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari point-point penting yang berguna untuk dijadikan pedoman / acuan dalam menganalisis sistem tersebut. Dengan menggunakan PIECES sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya[9][10].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Langkah-Langkah Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan langkah demi langkah dalam penyusunan mulai dari menentukan objek penelitian, literatur studi, pembuatan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil olah data dan membuat kesimpulan. Berikut skema langkah-langkah penulisan :



Gambar 1. Skema Langkah-langkah Penelitian

2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan permasalahan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat dimana data variabel penelitian diperoleh. Sedangkan objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[11]. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa, pekerja kantor dan masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa antar makanan GoFood.

Objek penelitian ini adalah variabel PIECES yang menjadi acuan pokok dalam penelitian. Variabel variabel tersebut adalah Performance, Information and Data, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service. PIECES Framework adalah metode yang digunakan pelayanan yang diberikan atau tidak. Dalam pieces terdapat enam buah variable yang digunakan untuk menganalisis variable, yaitu :

1. Performance. Kehandalan terhadap suatu sistem bertujuan untuk melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem informasi dalam memproses atau mengolah data untuk menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan[12].
2. Informasi dan data yang disajikan ataupun dibutuhkan menjadi salah satu faktor penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Informasi yang dihasilkan sistem informasi harus memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan.
3. Economics menjadi suatu parameter pengorbanan perusahaan untuk mengaplikasikan sistem informasi yang saat ini digunakan apakah sesuai atau tidak dengan hasil yang diperoleh perusahaan [13]
4. Control & Security. Suatu sistem perlu disertai dengan adanya pengendalian dan pengamanan yang baik dan kuat, agar pihak dari luar sistem tidak mudah untuk masuk dan mengacaukan sistem tersebut.
5. Efficiency. Sistem informasi yang digunakan harus memiliki nilai keunggulan dibandingkan dengan penggunaan sistem secara manual. Keunggulan tersebut terletak pada tingkat efisien sistem informasi tersebut saat beroperasi.

6. Service. Pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting untuk kemajuan perusahaan, apakah para pengguna tersebut tertarik dan merasa puas dengan pelayanan yang dimiliki dan diberikan perusahaan, sehingga memungkinkan para pengguna untuk tidak beralih ke pesaing bisnis yang lain[14][15].

2.3 Pengolahan Data

Dalam kuesioner yang disebarkan, penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Likert Tingkat Kepuasan

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2.4 Metode Analisis Data

Dalam menentukan analisis data, perlu melakukan perhitungan terhadap nilai rata-rata setiap pertanyaan setiap kuesioner. Namun sebelum menentukan nilai rata-rata tiap pertanyaan, harus ditentukan dulu nilai kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala dari Kaplan and Norton[16]. Tabel interval terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel .

Tabel 2. Karakteristik Penilaian Skala Kategori Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,3	Cukup puas
3,4 – 4,91	Puas
4,92 – 5	Sangat Puas

Untuk mendapat rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan Gofood dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor dari kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada sistem informasi aplikasi Gojek pelayanan Gofood. Metode yang digunakan dalam analisis ini yaitu *PIECES framework* yang meliputi 6 aspek acuan, yaitu : *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency, dan yang terakhir Service*. Metode digunakan untuk menghitung kepuasan pengguna terhadap sistem dan hasilnya digunakan untuk mengevaluasi sistem dari perspektif pengembangan kualitas sistem[17]. Kuesioner terdiri dari - pernyataan, yang disusun berdasarkan 6 variabel *PIECES*.

A. Performance

Tabel 3. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisisioner domain *Performance*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pilihan menu dan navigasi mudah dilihat / dicari	25	21	3	1	0
2.	Pilihan menu dan navigasi mudah digunakan & Interaktif	22	21	5	1	1
3.	Tersedia menu perintah pembatalan yang mudah dilakukan	32	12	6	0	0
	Jumlah	82	54	14	2	1

$$RK = \frac{(82*5)+(54*4)+(14*3)+(2*2)+(1*1)}{82+54+14+2+1}$$

$$RK = \frac{673}{153} = 4,39$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Performance* ini mendapatkan hasil sekitar 4,39 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas**.

B. Information

Tabel 4. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisioner domain *Information*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Informasi dapat dengan cepat diperoleh	31	17	1	1	0
2.	Memiliki informasi yang cukup lengkap (jam buka& tutup, harga, jarak tempat dan stock yang tersedia)	27	22	1	0	0
Jumlah		58	39	2	1	0

$$RK = \frac{(58*5)+(39*4)+(2*3)+(1*2)+(0*1)}{58+39+2+1+0}$$

$$RK = \frac{454}{100} = 4.54$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Information* ini mendapatkan hasil sekitar 4,54 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas**.

C. Economy

Tabel 5. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisioner domain *Economy*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fitur sesuai dengan kebutuhan anda	28	14	8	0	0
2.	Terdapat promo yang dapat memberikan berbagai keuntungan bagi anda	29	16	5	0	0
Jumlah		57	30	13	0	0

$$RK = \frac{(57*5)+(30*4)+(13*3)+(0*2)+(0*1)}{57+30+13+0+0}$$

$$RK = \frac{444}{100} = 4.44$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Economy* ini mendapatkan hasil sekitar 4,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas**.

D. Control

Tabel 6. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisioner domain *Control*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fitur tidak pernah <i>error</i> saat digunakan	26	19	4	1	0
2.	Dapat menggunakan filter dan <i>keyword</i> (kata kunci) dalam melakukan pencarian	26	20	4	0	0
3.	Informasi yang ada tidak dapat diubah oleh pengguna	23	23	3	1	0
Jumlah		75	62	11	2	0

$$RK = \frac{(75*5)+(62*4)+(11*3)+(2*2)+(0*1)}{75+62+11+2+0}$$

$$RK = \frac{660}{150} = 4.4$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Control* ini mendapatkan hasil sekitar 4,4 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas**.

E. Efficiency

Tabel 7. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisioner domain *Efficiency*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Dapat mempercepat proses penyelesaian pembelian makanan	27	19	4	0	0
2.	Dapat menghemat biaya dibanding membeli makanan sendiri	25	20	5	0	0
3.	Memiliki hasil yang sesuai dengan yang dipesan(harga dan estimasi waktu)	25	21	4	0	0
Jumlah		77	60	13	0	0

$$RK = \frac{(77*5)+(60*4)+(13*3)+(0*2)+(0*1)}{77+60+13+0+0}$$

$$RK = \frac{664}{150} = 4.42$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Efficiency* ini mendapatkan hasil sekitar 4,42 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas**.

F. Service

Tabel 8. Pertanyaan dan Tabulasi hasil kuisioner domain *Service*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Secara keseluruhan dapat memudahkan anda dalam memesan makanan dan membeli makanan	24	22	4	0	0
2.	Sejauh ini, fitur dapat memberikan kepuasan untuk anda sebagai pengguna	25	20	5	0	0
Jumlah		49	42	9	0	0

$$RK = \frac{(49*5)+(42*4)+(9*3)+(0*2)+(0*1)}{49+42+9+0+0}$$

$$RK = \frac{440}{100} = 4.4$$

Jika dilihat berdasarkan hasil yang didapatkan, rata-rata yang diperoleh dari domain *Service* ini mendapatkan hasil sekitar 4,4 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut jika dimasukkan dalam rumus Kaplan dan Norton, termasuk kategori **Puas** dalam kepuasan

G. Hasil Akhir Rata-rata

Tabel 9. Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	4,39	Puas
<i>Information</i>	4,54	Puas
<i>Economics</i>	4,44	Puas
<i>Control & Security</i>	4,4	Puas
<i>Efficiency</i>	4,42	Puas
<i>Service</i>	4,21	Puas
<i>Rata – rata</i>	4,4	PUAS

Berdasarkan table 9 hasil rekapitulasi variabel PIECES , seluruh variabelnya yang terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency* dan *Service* semua berada pada kategori **Puas**, artinya

Pelayanan Go-Food berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif ke pengguna.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan hasil pengumpulan data, nilai rata-rata yang dihitung untuk setiap domain referensi diambil dari framework PIECES. Menghitung data dalam domain kinerja memberikan nilai 4,39. Hal ini menunjukkan bahwa domain tersebut mendapatkan predikat PUAS. Perhitungan informasi pada domain mendapatkan hasil sebesar 4,54 yang menunjukkan bahwa domain tersebut telah mendapatkan predikat PUAS. Perhitungan data pada domain ekonomi mendapatkan hasil sebesar 4,44 artinya domain mendapatkan predikat PUAS. Perhitungan data domain kontrol dan keamanan mendapatkan skor 4,4 yang menunjukkan bahwa domain tersebut mendapatkan predikat PUAS. Penghitungan data dalam domain efisiensi memberikan skor 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa domain tersebut mendapatkan predikat PUAS. Menghitung data untuk domain layanan menghasilkan hasil 4,4 artinya domain tersebut akan mendapatkan predikat PUAS. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari setiap domain, perhitungan kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada layanan jasa Gofood rata-rata mendapatkan peringkat kepuasan pengguna secara keseluruhan sebesar 4,4. Artinya Pengguna PUAS.

REFERENCES

- [1] A. Chan, M. Maharani, and P. W. Tresna, "Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Go-Jek Dan Grab (Studi Pada Konsumen Pt Go-Jek Dan Pt Grab Indonesia Di Dki Jakarta)," *AdBispreneur*, vol. 2, no. 2, 2017.
- [2] S. Aji and A. Hidayatullah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *J. Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–7, 2019.
- [3] E. L. Hadisaputro and E. Setyaningsih, "Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES," *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. April, pp. 23–28, 2019.
- [4] D. W. T. Putra, H. Bulkis, P. Mandarani, and A. Syahrani, "Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik," *J. Sains dan Teknol. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind.*, vol. 21, no. 1, p. 50, 2021.
- [5] W. Priyadi, "Analisis Website Menggunakan Metode PIECES di PT Majapahit Teknologi Nusantara," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 19, no. 4, pp. 575–587, 2020.
- [6] R. F. Amelia, "GoFood DAN GrabFood DENGAN METODE PIECES."
- [7] K. Salma, A. Triayudi, E. Tri, and E. Handayani, "Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web Klinik Gigi menggunakan Metode Waterfall dan PIECES Framework Implementation of Web-Based Medical Record Information System Dental Clinic Using Waterfall Method and PIECES Framework," vol. 10, no. 1, pp. 168–174, 2022.
- [8] S. Lungsae and M. R. Maika, "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-Jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Infomatek*, vol. 23, no. 1, pp. 7–20, 2021.
- [9] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019.
- [10] M. S. Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia Community Batam," *SNISTEK - Semin. Nas. Ilmu Sos. dan Teknol.*, no. 1, pp. 109–114, 2018.
- [11] I. K. Sudaryana, H. Sanjaya, and R. Tjong, "Analisis Website Wiki Versaillus Dengan Menggunakan Metode Pieces," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2019.
- [12] R. A. Kurniawa, M. Chendra, K. Kelvin, K. Anderson, and W. Yudianto, "Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan e-commerce: Studi kasus di Shopee Indonesia," *Teknologi*, vol. 11, no. 2, pp. 84–92, 2021.
- [13] N. Ronia Pangaribuan, N. M. Sofia Wijaya, and N. P. Eka Mahadewi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi Berbasis Aplikasi Di Pt. Gojek Indonesia," *J. IPTA*, vol. 4, no. 2, p. 64, 2016.
- [14] Juni et al, "Analisis Tingkat Pengalaman Pengguna Terhadap Aplikasi Online Shopping di Area Urban Fringe," *J. Tek. Inform.*, vol. 15, no. 3, pp. 209–216, 2020.
- [15] M. Arif, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA ANTAR MAKANAN GO-FOOD (Studi pada Masyarakat Kota Medan)," p. 132, 2019.
- [16] N. Kinanti, A. Putri1, and A. Dwi, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, pp. 78–84, 2021.
- [17] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)," *J. PROSISKO*, vol. 7, no. 1, pp. 1–7, 2020.