

ABSTRAK

Perubahan pola kerja yang dilakukan perusahaan dengan tidak lagi menerapkan aturan seluruh pegawai bekerja dari kantor meningkatkan kebutuhan akan aplikasi absensi. I-Office Plus hadir untuk memenuhi sistem administrasi kepegawaian. Guna menunjang kualitas pada I-Office Plus, evaluasi perangkat lunak dilakukan dari sisi fungsionalitas. Evaluasi dilakukan berdasarkan model ISO/IEC 20510:2011 merupakan bagian dari *System and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)*. Pemrosesan data menggunakan model Kano untuk menentukan skor yang diharapkan pengguna aplikasi I-Office Plus untuk setiap karakteristik yang dievaluasi, menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pengguna, memberikan rekomendasi dari hasil analisis. Dalam penelitian ini diterapkan gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif sekaligus atau pendekatan *mixed methods*. Penelitian *mixed methods* ini menggunakan strategi sekuensial eksplanatori/*sequential explanatory strategy*. Hasil evaluasi diharapkan menunjukkan seberapa baik kualitas aplikasi I-Office Plus milik ICON+ yang diukur dari harapan dan kepuasan pegawai sebagai pengguna aplikasi tersebut. Penelitian ini juga memberi hasil rekomendasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dengan melihat kategori pada Model Kano yang berada pada kategori *indifference*.

Kata Kunci: I-Office Plus, ISO 25010:2011, Model Kano, *mixed method*, kepuasan pengguna