



# Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework

Auliya Noor

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan

Jl. A.W. Syahrani No.04, RT.32, Batu Ampar, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: [Auliya\\_noor.18@stmik-borneo.ac.id](mailto:Auliya_noor.18@stmik-borneo.ac.id)

Email Penulis Korespondensi: [Auliya\\_noor.18@stmik-borneo.ac.id](mailto:Auliya_noor.18@stmik-borneo.ac.id)

Submitted: 23/07/2022; Accepted: 31/07/2022; Published: 31/07/2022

**Abstrak**—Indonesia adalah salah satu negara yang kegiatan jual belinya telah bergeser dari kegiatan jual beli secara tradisional ke elektronik. Hal ini dibuktikan dengan semakin lumrahnya aplikasi ecommerce yang berbanding lurus dengan jumlah orang yang telah mengunduhnya. Dengan banyaknya aplikasi ecommerce yang ada, setiap orang memiliki penilaian masing-masing ketika menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini dapat dilihat pada jumlah rating nilai pengguna pada tiap aplikasi ecommerce, seperti pada aplikasi Tokopedia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas manajemen dari platform tokopedia terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah PIECES Framework yang meliputi 6 dimensi variabel *performance, information, economics, control and security, efficiency, dan service* terhadap Aplikasi E-commerce Tokopedia. Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja PIECES Framework menghasilkan skor rata-rata 3,60 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan PUAS terhadap layanan sistem informasi aplikasi Tokopedia.

**Kata Kunci:** Aplikasi; Kualitas; Pieces; Tokopedia; Pelanggan

**Abstract**—Indonesia is one of the countries whose buying and selling activities have shifted from traditional buying and selling activities to electronic ones. This is evidenced by the increasing prevalence of e-commerce applications which are directly proportional to the number of people who have downloaded them. With so many e-commerce applications out there, everyone has their own opinion when using the application. This can be seen in the number of user ratings on each e-commerce application, such as the Tokopedia application. The purpose of this study was to determine the effect of the quality management of the Tokopedia platform on customer satisfaction. The method used in this study is the PIECES Framework which includes 6 dimensions of performance, information, economics, control and security, efficiency, and service variables for the Tokopedia E-commerce Application. In this study, measurements were carried out using the PIECES Framework, resulting in an average score of 3,60 with a Likert scale. So service users are categorized as PUAS for the Tokopedia application information system service.

**Keywords:** Application; Quality; Pieces; Tokopedia; Customers

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi Informasi merupakan unsur pokok yang secara implisit melekat dalam konsep pembangunan yang terencana. Kegiatan pembangunan manapun juga dapat berlangsung dan mencapai sasaran bila dalam setiap tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan informasi yang memadai. Informasi memang diperoleh melalui kegiatan komunikasi tetapi yang sesungguhnya yang menentukan nilai komunikasi adalah informasi yang dibawanya[1]. Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini juga berpengaruh terhadap model pengembangan sebuah aplikasi dalam memprediksi suatu aktivitas masyarakatnya. Teknologi dan media digital menjadi salah satu komponen penting bagi para pelaku usaha dalam memasarkan produknya secara online[2]. Pemasaran online (Internet Marketing/E-Marketing) dinilai lebih menguntungkan dikarenakan dapat menjangkau calon konsumen/pelanggan potensial dalam cakupan yang luas tanpa batasan ruang dan waktu dengan biaya pemasaran yang lebih murah dibandingkan dengan pemasaran secara offline.

Tokopedia merupakan salah satu penyedia online marketplace terbesar di Indonesia yang memfasilitasi pengguna internet untuk melakukan kegiatan jual-beli online. Namun berdasarkan survey yang dilakukan oleh TOP Brand, Tokopedia menduduki peringkat pertama pada tahun 2021 dengan skor 4,53%. Tokopedia menduduki peringkat ke-1 sebagai situs e-commerce terbaik di Indonesia[3]. Tokopedia sudah memiliki lebih dari 9,9 juta penjual dan lebih dari 158,1 juta sebagai pengguna aktif setiap bulannya. Tidak heran dengan pencapaian yang didapatkan oleh Tokopedia, online marketplace ini menjadi salah satu Start up Unicorn di Indonesia. Menurut Haryanto, Analisis sistem merupakan orang yang melakukan analisis sistem dengan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada sebuah sistem serta menentukan pemecahan sebagai solusi dan permasalahan tersebut. Analisis sistem dapat dilakukan dengan beberapa model analisis, salah satunya yaitu model analisis PIECES Framework[4].

Meningkatnya pertumbuhan e-commerce yang positif di Indonesia telah terjadi pergeseran pola belanja masyarakat ke arah belanja online atau online, sehingga membuat para pemasar mempelajari berbagai strategi agar konsumen tetap merasakan kepuasan saat berbelanja menggunakan aplikasi khususnya aplikasi toko online tokopedia[5]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen yang diukur dengan harga dan kualitas e-service. Kualitas website, kepercayaan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Tokopedia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Tokopedia secara simultan[6].

Penelitian ini hanya berfokus menganalisa kepuasan pengguna aplikasi tokopedia. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri[7]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi[8]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani, Evaluasi Penggunaan system informasi ERP dengan menggunakan metode Pieces Framework, semuanya berada posisi BAIK dengan hasil ini artinya penerapan system informasi ERP dilindungi perusahaan khususnya yang digunakan oleh bagian akuntansi dan keuangan serta marketing sales berdasarkan erangka PIECES sudah dapat diterima oleh dua bagian tersebut sebagai pengguna dari system informasi ERP[9].

Menurut penelitian sebelumnya untuk mengukur tingkat kepuasan, maka peneliti menggunakan Metode Pieces framework. Metode Pieces dapat menganalisa sistem secara spesifik ditinjau dari 6 variabel yaitu Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Security. Setelah dianalisa dengan Pieces maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dan memberikan solusi dari permasalahan pada sistem sehingga perusahaan dapat memanfaatkannya dalam perbaikan dan pengembangan kualitas system[10].

Pada penelitian ini akan dilakukan penelitian menggunakan metode PIECES Framework yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas aplikasi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Tokopedia di Penajam Paser Utara khususnya Kelurahan Gunung Seteleng. Hasil akhir dari penelitian ini berupa Analisis menggunakan PIECES Framework terhadap Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

PIECES framework adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada bagian scope definition, analisis dan perancangan sistem. Dengan menggunakan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan sistem. Dalam PIECES terdapat enam variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi[11].

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat intepretivisme yang yang digunakan untuk memahami dan mengumpulkan berbagai masukan untuk mengembangkan suatu objek dan memperoleh berbagai gagasan baru sedangkan Penelitian Kuantitatif lebih bersifat deskriptif dimana berguna untuk memahami pengaruh berbagai macam masukan terhadap objek yang diteliti[12]. Tahap pertama yang dilakukan yaitu dengan melakukan penentuan topik yang akan diteliti terhadap sistem informasi layanan aplikasi TokoPedia pada wilayah Kelurahan Gunung Seteleng. Tahap selanjutnya yaitu melakukan tujuan penelitian terhadap penelitian maupun data-data serta informasi apa yang ingin dicapai dari penelitian itu. Tahap berikutnya yaitu penentuan sampel penelitian, dapat menentukan kerangka sampel dan Menentukan teknik atau metode sampling yang tepat. Berikutnya yaitu pembuatan kuesioner yang akan disebar ke seluruh masyarakat kelurahan Gunung Seteleng yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Tahap selanjutnya pengumpulan pengolahan data menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Tokopedia dengan populasi pada wilayah Kelurahan. Kesimpulan dari seluruh hasil penelitian.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

## 2.2 Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, bendabenda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian saja dari seluruh jumlah populasi, yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi[13].

## 2.3 Metode Pengukuran

Untuk mendapatkan nilai terhadap peranan CRM terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dibutuhkan sebuah metode pengukuran untuk menguji penilaian yang dilakukan responden apakah hasilnya baik atau tidak[14]. Perhitungan nilai hasil kuesioner menggunakan Skala Likert, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Biasanya disediakan lima Skala Likert dengan format seperti:

**Tabel 1.** Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Sekor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu – Ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

PIECES framework adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu problem, opportunities, dan directives yang terdapat pada bagian scope definition, analisis dan perancangan sistem[15]. Dengan menggunakan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan sistem. Dalam PIECES terdapat enam variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi, yaitu[16].

- Performance
- Information and Data
- Economics
- Control and security
- Efficiency
- Service

Berikut karakteristik penilaian untuk PIECES Framework[17] :

**Tabel 2.** Karakteristik Penilaian

Skala	Katagori Penilaian
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Netral
3.4 – 5.00	Puas

## 2.4 Kualitas Pelayanan

Sistem aplikasi tokopedia berperan penting terhadap kualitas pelayanan karena sistem yang digunakan sebagai penerima laporan atau keluhan yang diberikan oleh pelanggan yang nantinya dijadikan informasi untuk perusahaan[17]. Informasi ini yang nantinya akan di jadikan decision support system dan menjadi acuan perusahaan untuk menilai sistem yang mereka terapkan. Sistem ini juga menjadi salah satu strategi bisnis untuk melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan.

## 2.5 Karakteristik Pelanggan

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kepada beberapa pengguna aplikasi Tokopedia. Berikut gambaran mengenai pelanggan yang menjadi objek penelitian, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah:

**Tabel 3.** Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	42%
Wanita	58%

Jenis Kelamin	Persentase
Total	100%

Diketahui bahwa hasil penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin mendapatkan 42% Laki-laki dan 58% Wanita. Dapat disimpulkan Wanita lebih banyak menggunakan aplikasi Tokopedia yaitu 58%.

### 2.5.1 Karakteristik berdasarkan tingkat usia

Berikut gambaran mengenai Karakteristik berdasarkan tingkat usia, dapat dilihat pada tabel 4 dibawah:

**Tabel 4.** Klasifikasi responden berdasarkan tingkat usia

Tingkat Usia	Persentase
15 - 25 Tahun	50%
26 - 30 Tahun	25%
31 - 40 Tahun	14%
41 - 50 Tahun	11%
Total	100%

Responden berdasarkan tingkat usia, untuk usia 15-20 tahun 50%, tingkat usia 26-30 tahun 25% usia 31-40 tahun 14 %, dan usia 41-50 tahun 11%. Rumus perhitungan PIECES Setelah melakukan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden pengguna aplikasi shoppe selanjutnya akan masuk proses menganalisis data. Metode yang digunakan adalah PIECES dengan rumus:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \tag{1}$$

Keterangan :

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi Tokopedia, maka selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode PIECES Framework. Berikut hasil perhitungan kuesioner masing- masing variabel.

### a. Performance

*Performance* atau kinerja merupakan variable yang memiliki peran penting untuk mengetahui seberapa baik dan handal suatu sistem informasi dalam memproses atau mengelola data untuk menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan. Berikut adalah beberapa pernyataan pada indikator performance dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

**Tabel 5.** Indikator *Performance*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah Tokopedia sangat mudah diakses oleh pengguna	13	65	20	0	2
2	Apakah produk yang dipasarkan lengkap	18	61	16	3	2
3	Apakah pilihan metode pembayaran memudahkan konsumen dalam bertransaksi	17	59	19	3	2
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>185</b>	<b>55</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

$$RK = \frac{3,87 + 3,9 + 3,86}{3}$$

$$RK = \frac{11,63}{3}$$

$$RK = 3,87$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Performance* didapatkan hasil akhir 3,87. Jika nilai akhir disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,87 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *performance* memberikan hasil puas kepada pengguna aplikasi Tokopedia.

**b. Information**

*Informasi* adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi untuk kemajuan suatu system Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan keputusan. Berikut adalah pernyataan pada indikator *information*, dapat dilihat pada tabel 6 dibawah:

**Tabel 6.** Indikator *Information*

No	Pertanyaan	SS	S	Responden		STS
				N	TS	
1	Apakah data yang disimpan oleh aplikasi tersimpan sesuai dengan yang dimasukkan kedalam aplikasi	18	63	14	3	2
2	Apakah informasi yang disajikan aplikasi Tokopedia dapat diandalkan	12	59	18	9	2
3	Apakah tokopedia memberikan notifikasi status pengiriman barang	18	62	15	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>184</b>	<b>47</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

$$RK = \frac{3,92 + 3,7 + 3,93}{3}$$

$$RK = \frac{11,55}{3}$$

$$RK = 3,85$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Information* didapatkan hasil akhir 3,85. Jika nilai akhir disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,85 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Information* memberikan hasil puas kepada pengguna aplikasi Tokopedia.

**c. Economis**

*Economis* menjadi salah satu parameter apakah dengan pengeluaran pelanggan untuk mengaplikasikan sistem informasi ini sepadan apakah dengan hasil yang diperoleh. Berikut adalah beberapa pernyataan dari indikator *economis*, dapat dilihat pada tabel 7 dibawah:

**Tabel 7.** Indikator *Economics*

No	Pertanyaan	SS	S	Responden		STS
				N	TS	
1	Apakah biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi terbilang murah	11	41	22	24	2
2	Apakah aplikasi Tokopedia sering Memberikan voucher potongan harga	15	40	23	16	6
3	Apakah Fasilitas gratis ongkos kirim dapat meringankan pelanggan	18	40	21	13	8
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>121</b>	<b>66</b>	<b>53</b>	<b>16</b>

$$RK = \frac{3,35 + 3,42 + 3,47}{3}$$

$$RK = \frac{10,24}{3}$$

$$RK = 3,41$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Economics* didapatkan hasil akhir 3,41. Jika nilai akhir disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,41 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Economics* memberikan hasil puas kepada pengguna aplikasi Tokopedia.

**d. Control and Security**

*Control and Security* merupakan sesuatu sistem yang disertai dengan adanya pengendalian dan pengamanan yang baik dan kuat, karena apabila tidak disertai dengan kontrol dan keamanan maka pihak dari luar akan mudah untuk masuk dan mengacaukan sistem tersebut. Berikut adalah pernyataan pada indikator *Control and Security*, dapat dilihat pada tabel 8 dibawah:

**Tabel 8.** Indikator *Control and security*

No	Pertanyaan	SS	S	Responden		
				N	TS	STS
1	Apakah data identitas pribadi konsumen terlindungi	10	54	24	4	8
2	Apakah data transaksi konsumen terlindungi	8	56	21	9	6
3	Apakah penggunaan aplikasi Tokopedia mudah dipahami	8	59	17	9	7
	<b>Jumlah</b>	<b>26</b>	<b>169</b>	<b>62</b>	<b>22</b>	<b>21</b>

$$RK = \frac{3,54 + 3,51 + 3,52}{3}$$

$$RK = \frac{10,57}{3}$$

$$RK = 3,52$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *Control and security* didapatkan hasil akhir 3,52. Jika nilai akhir disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,52 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Control and security* memberikan hasil puas kepada pengguna aplikasi Tokopedia.

**e. Efficiency**

*Efficiency* adalah sistem informasi yang digunakan harus memiliki nilai keunggulan dibandingkan dengan pengguna sistem secara manual. Keunggulan tersebut dapat dilihat pada sistem informasi tersebut saat beroperasi atau berjalan. Berikut adalah pernyataan pada indikator *Efficiency*, dapat dilihat pada tabel 9 dibawah:

**Tabel 9.** Indikator *Efficiency*

No	Pertanyaan	SS	S	Responden		
				N	TS	STS
1	Apakah waktu pembelian pesanan menghasilkan untuk mendapatkan informasi dilakukan dengan cepat	10	51	34	5	0
2	Apakah memuat halaman Tokopedia tidak membutuhkan waktu yang lama	10	53	28	9	0
3	Apakah tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan	8	47	36	9	0
	<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>151</b>	<b>98</b>	<b>23</b>	<b>0</b>

$$RK = \frac{3,66 + 3,64 + 3,54}{3}$$

$$RK = \frac{10,84}{3}$$

$$RK = 3,61$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *efisiensi* didapatkan hasil akhir 3,61. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,61 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *efisiensi* memberikan hasil puas kepada beberapa pelanggan.

*f. Service*

*Service* merupakan pelayanan terhadap konsumen yang sangat penting untuk pengguna, apakah pengguna tertarik dan merasa puas dengan pelayanan yang dimiliki dan diberikan perusahaan. Berikut adalah pernyataan pada indikator *Service*, dapat dilihat pada tabel 10 dibawah:

**Tabel 10.** Indikator *Service*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan	10	53	30	7	0
2	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	10	53	28	9	0
3	Pelayanan cepat dan akurat	8	59	17	16	0
Jumlah		8	59	17	16	0

$$RK = \frac{3,66 + 3,64 + 3,54}{3}$$

$$RK = \frac{10,84}{3}$$

$$RK = 3,61$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel *service* didapatkan hasil akhir 3,61. Jika nilai akhir rata-rata kepuasan disesuaikan dengan karakteristik penilaian PIECES maka nilai 3,61 dikategorikan PUAS. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *service* memberikan hasil puas kepada beberapa pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tokopedia telah memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pengguna melalui fitur-fitur yang disediakan. Berikut dapat dilihat pada tabel 11 skor rekapitulasi keseluruhan indikator pada PIECES Framework:

**Tabel 11.** Rekapitulasi Keseluruhan

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	3,87	Puas
<i>Information</i>	3,85	Puas
<i>Economics</i>	3,41	Puas
<i>Control &amp; Security</i>	3,52	Puas
<i>Efficiency</i>	3,61	Puas
<i>Service</i>	3,61	Puas

Berdasarkan Tabel 11, didapatkan nilai rata-rata yaitu skala 3,60. Penelitian telah menghasilkan penilaian pengguna terhadap sistem informasi yang berupa aplikasi berbasis android Tokopedia. Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode PIECES Framework menghasilkan skor rata-rata 3,60 dengan skala likert. Maka pengguna layanan ini dikategorikan Puas terhadap layanan sistem informasi berbasis mobile pada wilayah Kelurahan Gunung Seteleng.

#### 4. KESIMPULAN

Kepercayaan konsumen pada dasarnya merupakan bentuk dukungan konsumen terhadap upaya yang dilakukan untuk mendapatkan segala sesuatu yang diinginkan, kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem transaksi jual beli online, dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan adanya peningkatan kepercayaan maka



dapat meningkatkan penggunaan sistem transaksi jual beli online. Kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan sistem transaksi jual beli online bahwa dengan adanya peningkatan kepuasan maka dapat meningkatkan penggunaan sistem transaksi jual beli online, maka aplikasi jual-beli yang harus memberikan jaminan kepuasan konsumen sehingga dapat mendukung konsumen untuk melakukan transaksi secara online. Analisa pengaruh kualitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kebutuhan user terhadap Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan PIECES Framework yang memiliki enam dimensi variabel atau aspek penelitian yaitu Performance, Information and Data, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service. Menggunakan rumus perhitungan slovin dalam penentuan sampel maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 100 Responden. Data penelitian yang telah terkumpul dari kuesioner diolah secara manual. Adapun Perhitungan performance mendapatkan hasil 3,60 yang menunjukkan predikat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa domain tersebut mendapatkan predikat PUAS.

## REFERENCES

- [1] A. Wulandari and K. Anwar US, “Analisis Manajemen Pemasaran Pada Aplikasi Shopee Dan Tokopedia,” *Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuang.*, vol. 1, no. 3, pp. 295–301, 2021.
- [2] H. D. Permana, A. A. Hapsari, D. Nugraha, and A. Jaenul, “Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework,” *J. ICT Inf. Commun. Technol.*, vol. 20, no. 2, pp. 202–209, 2021.
- [3] 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.
- [4] Haryanto, I. Aoliya2, and E. N. Siahaan, “Rancangan Sistem Informasi Pengadaan Barang Pada Koperasi Karyawan Aqua Group Dengan Metodologi Berorientasi Obyek,” *Semin. Nas. Energi Teknol.*, pp. 111–120, 2019.
- [5] A. E. Karlinda, P. Azizi, and M. F. Sopali, “Pengaruh pengalaman kerja, prestasi kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap pengembangan karir pada pt. pln (persero) kota padang rayon kurunji,” *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 523–531, 2021.
- [6] C. S. Johannes and V. Siagian, “PENGARUH BRAND AMBASSADOR, KEPERCAYAAN, DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP MINAT BELI DI APLIKASI TOKOPEDIA,” *J. Penelit. Ilmu Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 98–112, 2021.
- [7] N. Agustina, “Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi ERP Dengan Metode Pieces Framework,” *J. Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 278–286, 2018.
- [8] A. Supriyatna, “Analisis dan Evaluasi Penerapan Aplikasi Ujian Berbasis Web dengan Metode PIECES Framework,” *J. Swabumi*, vol. 3, no. 1, pp. 1–15, 2018.
- [9] S. Ramadhani, “PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 4, no. 2, 2018.
- [10] A. Muqoddas, A. F. Yogananti, and H. Bastian, “Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce (Studi Komparasi Terhadap Pengalaman Pengguna Shopee, Lazada, dan Tokopedia),” *ANDHARUPA J. Desain Komun. Vis. Multimed.*, vol. 6, no. 1, pp. 73–82, 2020.
- [11] N. Made, B. Aditya, J. Nashar, and U. Jaya, “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome,” vol. 3, pp. 325–332, 2022.
- [12] 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.
- [13] Y. F. Rahmandika, L. Puji, and H. Purwanto, “Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *EKOBIS J. Ilmu Manaj. dan Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 65–74, 2020.
- [14] F. F. Rulfiansah and A. H. D. Seno, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang ),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 4, pp. 389–401, 2018.
- [15] 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.
- [16] I. Chowijaya, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Efisiensi Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia di Era New Normal (studi kasus di kota Palembang),” 2021.
- [17] K. Aditya, D. Darmawan, D. Kusbianto, P. Aji, and R. Ardiansyah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Work Order Menggunakan Pieces Frameworks,” pp. 134–139, 2021.