

# Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak

<sup>1</sup>Herayati, <sup>2</sup>Elly Verawati, <sup>3</sup>Ilham Bayu Aji  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>herayati.hya@bsi.ac.id, <sup>2</sup>ellya.evy@bsi.ac.id, <sup>3</sup>ilhambayu1405@gmail.com

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 29/02/2024  
Diterima : 03/04/2024  
Dipublikasi : 06/04/2024

## ABSTRAK

Sejak munculnya pandemi Covid-19, persaingan platform e-commerce semakin sengit, dan akibatnya banyak bisnis e-commerce saat ini menghadapi peluang dan bahaya internal dan eksternal. Aplikasi Bukalapak sudah menerima banyak keluhan dari pelanggannya menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pihak Bukalapak untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya. Apabila hal ini tidak diperbaiki akan banyak konsumen yang beralih ke aplikasi e-commerce lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan Evaluasi Kinerja Sistem dengan menggunakan metode PIECES framework yang meliputi 6 variabel yaitu : (*Performance, information, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service*) terhadap Aplikasi E-commerce Bukalapak, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat Kinerja Sistem Aplikasi dari sisi kelemahan, kekuatan dan menganalisis komponen apa saja yang perlu ditingkatkan Kinerjanya. Penelitian ini menggunakan metode PIECES framework dalam menganalisis data, penggunaan metode PIECES framework sangat cocok dalam menganalisis setiap variabel sistem yang diteliti karena bisa memberikan hasil nyata terhadap efektivitas sistem yang digunakan perusahaan. Kepuasan Pengguna terhadap layanan berbasis aplikasi mobile diukur dengan kerangka kerja PIECES framework untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan. Hasil dari penelitian yang menggunakan kerangka kerja PIECES framework menghasilkan skor rata-rata 3,38 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan NETRAL terhadap layanan sistem informasi aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02.

**Kata Kunci:** Bukalapak, PIECES framework, Kepuasan Pengguna, Skala likert, Sistem informasi

## I. PENDAHULUAN

Sejak munculnya pandemi Covid-19, persaingan platform e-commerce semakin ketat, dan akibatnya, banyak bisnis e-commerce saat ini menghadapi peluang dan bahaya baik internal maupun eksternal. Konsekuensinya, dunia usaha harus mampu memahami apa yang diinginkan konsumen dan apa yang terjadi pada mereka pasar saat ini. Selain itu, bisnis harus mampu mengelola dan memahami sumber daya yang tersedia. Di antara kuncinya Untuk berhasil di pasar e-commerce, suatu perusahaan harus mampu supremasi dalam hal persaingan. Platform pasar online aplikasi Bukalapak. menggunakan teknologi untuk menjembatani antara pembeli dan penjual guna memperlancar proses transaksi menggunakan smartphone (Musdalifah et al., 2022).

Salah satu marketplace lokal yang efektif memanfaatkan prospek pasar bisnis Indonesia

adalah Bukalapak. marketplace online di Indonesia yang memiliki ide mirip mal bernama Bukalapak. Melalui ide tersebut, Bukalapak. Start up ini dibentuk pada tanggal 10 Januari 2010, didirikan oleh Achmad Zaky sebagai divisi agensi digital bernama Suitmedia yang berbasis di Jakarta. Pada September 2011, Bukalapak mulai dikukuhkan sebagai Perseroan Terbatas (PT) dan dikelola oleh manajemen yang dipimpin oleh Achmad Zaky sebagai Chief Executive Officer dan Nugroho Herucahyono sebagai Chief Technology Officer. Bukalapak berkembang sangat pesat hingga saat ini dengan jumlah karyawan yang mencapai 500 orang.

Perkembangan signifikan dari Bukalapak baru terlihat setelah tahun 2015, tercatat pada tahun 2016 jumlah pengguna Bukalapak mencapai angka 11.2 juta. Berdasarkan data dari [viva.co.id](http://viva.co.id), pada tahun 2017 Bukalapak menempati peringkat ke 7 situs paling banyak dikunjungi (Setiawan, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah aplikasi Bukalapak yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya yaitu pengguna aplikasi Bukalapak melalui kegiatan penilaian pada sistem informasi Bukalapak. dapat menggunakan berbagai model analisis untuk memberikan analisis atau evaluasi sistem. Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis PIECES framework, Menurut Kirana dan Harahap "PIECES framework adalah tahap definisi ruang lingkup analisis dan desain sistem, masalah, peluang, dan arah dikategorikan menggunakan kerangka kerja PIECES framework (Kirana & Harahap, 2022). Dengan kerangka kerja ini, tercipta ide-ide menarik yang dapat diperhitungkan saat merancang sistem. Terdapat 6 variabel analisis yaitu Performance, information, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service termasuk dalam kerangka kerja PIECES framework". PIECES framework sendiri merupakan alat untuk menguji sistem informasi berbasis komputer. Ini berisi poin-poin penting yang berfungsi sebagai tolak ukur atau referensi untuk analisis sistem lebih lanjut. Sistem yang menyeluruh dan lengkap akan diberikan pertimbangan khusus dengan menggunakan kerangka kerja PIECES framework sebagai alat analisis sistem, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diidentifikasi dan digunakan sebagai panduan untuk pengembangan bisnis ke depannya. Hal ini mendorong penulis untuk mengangkat judul "Penerapan Metode PIECES framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak"

## II. STUDI LITERATUR

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai sistem, produk, atau layanan bekerja dengan cara yang membuat pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna berdampak signifikan pada cara bisnis memprediksi cara pengguna merespons kinerja aplikasi. Bisnis memiliki kewajiban untuk menjamin kebahagiaan pelanggan. Menawarkan layanan sistem terbaik adalah salah satu strategi yang masuk akal (Aditya & Jaya, 2022). Kepuasan pengguna digunakan untuk menilai secara subyektif apakah suatu sistem informasi berhasil atau tidak dengan mempertimbangkan banyak faktor. Kebahagiaan pengguna seringkali merupakan konsep subyektif yang bergantung pada asumsi atau perbandingan. Sangat penting untuk memahami perasaan dan preferensi individu. Layanan dapat menjamin kesenangan pengguna dengan memenuhi permintaan mereka, yang dapat dinilai melalui analisis data. Dengan mencapai tingkat kesuksesan ini, pengguna akan mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

## III. METODE PENELITIAN

### Tahap Penelitian

Peneliti menggunakan metode analisis PIECES framework dalam penelitian ini, artinya penelitian ini didasarkan pada informasi nyata tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bukalapak. yang mencoba menghasilkan gambaran yang akurat tentang suatu kondisi dengan menggunakan data yang dikumpulkan dengan menyajikan, mengumpulkan, dan mengevaluasi data tersebut untuk menciptakan informasi baru yang dapat digunakan untuk memahami topik yang sedang diselidiki. Penilaian ini diarahkan untuk mengetahui kepuasan dari pihak pengguna

aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02 sebagai media sosial atau platform untuk berbelanja yang sering mereka kunjungi.

Tahapan dari jalannya sebuah penelitian yakni proses yang dilakukan secara teknis dan sistematis untuk mendapatkan informasi dari suatu bahasan tertentu. Berikut tahapan yang dilakukan selama penelitian :



Gambar 1. Flowchart Penelitian  
Sumber Gambar: Olahan penulis, 2023

Tahapan metodologi penelitian dijelaskan secara keseluruhan sebagai berikut:

#### **Menentukan Objek Penelitian**

Tahap pertama yang dilakukan yaitu dengan melakukan penentuan topik yang akan diteliti terhadap sistem informasi layanan aplikasi Bukalapak.

#### **Identifikasi Masalah**

Tahap selanjutnya yakni melakukan identifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian sekaligus menjadi maksud dari penelitian ini.

#### **Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner**

Peneliti membuat beberapa pertanyaan tertulis mengenai kinerja aplikasi tersebut dengan metode PIECES framework. Pertanyaan tersebut akan di sebarakan secara online menggunakan Google Form dengan jumlah 22 pokok pertanyaan yang nantinya data tersebut akan di jadikan sebagai acuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Random Sampling dimana responden diambil secara acak dengan total keseluruhan responden berjumlah 300 orang di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02. Dan di dapatkan 100 data sampel yang menggunakan aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02.

#### **Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Tahap selanjutnya yaitu pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Bukalapak

#### **Hasil Pembahasan Metode PIECES Framework**

Tahap selanjutnya hasil pembahasan metode PIECES framework yang meliputi 6 variabel yang akan di hitung.

#### **Instrument Penelitian**

Instrumen harus menyertakan skala karena merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan mendapatkan keluaran data yang akurat dan dapat diandalkan. Skala Likert digunakan dalam penyelidikan ini. Gagasan, sikap, dan kesan seseorang terhadap fenomena sosial diukur dengan menggunakan skala Likert. Metode yang sering digunakan untuk mengumpulkan preferensi responden terhadap suatu topik atau pernyataan saat mengirimkan kuesioner adalah skala Likert, skala respons psikometrik. Kualitas

keseenangan pengguna dipengaruhi oleh pilihan responden, (Kirana & Harahap, 2022) penelitian ini telah mengidentifikasi skala tertentu, juga disebut sebagai variabel. Penelitian menggunakan skala likert dengan rincian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

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

Sumber tabel: Kirana dan Harahap (Kirana & Harahap, 2022)

### Metode Analisa Data

Menghitung nilai rata-rata pertanyaan pada setiap kuesioner penting untuk analisis data. Namun perlu ditetapkan nilai kepuasan pengguna sebelum menghitung nilai rata-rata dari setiap pertanyaan. Skala Kaplan dan Norton digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Jakaria & Utamajaya, 2022). Tabel interval terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Penilaian Skala Kategori Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
4,20 – 5,00	Sangat Puas
3,40 – 4,19	Puas
2,60 – 3,39	Netral
1,80 – 2,59	Tidak Puas
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas

Sumber tabel: (Jakaria & Utamajaya, 2022)

Untuk mendapat rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RK = jsk/jk$$

Keterangan:

- RK = Rata-rata kepuasan
- JSK = Jumlah Skor Kuisisioner
- JK = Jumlah Kuisisioner

Metode yang digunakan penulis untuk menganalisis data adalah metode PIECES framework. PIECES framework adalah tahap definisi ruang lingkup analisis dan desain sistem, masalah, peluang, dan arah dikategorikan menggunakan kerangka kerja PIECES framework.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian dan kalimat tidak bersifat pengulangan dari bagian lainnya. Kesimpulan memiliki perbedaan dengan abstrak dan bersifat sebagai ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan penelitian. Kesimpulan yang diklaim penulis harus ditunjang oleh data-data penelitian dan analisis yang mencukupi pada bagian sebelumnya.

### Karakteristik Pelanggan

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 134 kepada beberapa pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02. Berikut gambaran mengenai pelanggan yang menjadi objek penelitian.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki – laki	65,9 %
Perempuan	34,1 %
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

Sumber tabel: Olahan penulis, 2023

**Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia**

Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Persentase
15 – 20 Tahun	3,7 %
21 – 25 Tahun	28,1 %
26 – 30 Tahun	40,7 %
>30 Tahun	27,4 %
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

Sumber tabel: Olahan penulis, 2023

**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Mereka kemudian akan diperiksa dengan menggunakan pendekatan kerangka kerja PIECES framework berdasarkan temuan pelaksanaan survei kepada 134 pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Kuesioner mencakup enam faktor referensi, termasuk Performance, information, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service. Hasil perhitungan untuk setiap variabel tercantum di bawah ini. Untuk menilai sistem dari sudut pandang pengembangan kualitas sistem, pendekatan digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem.

**Performance**

Tujuan dari keandalan sistem adalah untuk menentukan seberapa efektif dan dapat diandalkan suatu sistem informasi memproses data untuk memberikan hasil dan informasi yang diinginkan. Pertanyaan dan hasil kuisioner domain performance dapat dilihat pada table 5 ini yaitu :

Tabel 5. Pertanyaan dan Hasil Kuisioner Domain Performance

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
	<b>SKOR</b>	5	4	3	2	1	
1	Aplikasi Bukalapak sangat mudah diakses oleh pengguna.	24	56	22	17	15	134
2	Pilihan metode pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen selama bertransaksi.	34	39	27	23	11	134
3	Produk layanan yang di pasarkan lengkap.	33	40	28	17	16	134
4	Aplikasi Bukalapak merespon suatu perintah pembatalan maupun permintaan terhadap pembayaran sudah cukup banyak.	27	40	34	19	14	134
	<b>JUMLAH</b>	118	175	111	76	56	
		<b>TOTAL</b>					
		590	700	333	152	56	1831
		118	175	111	76	56	536
		<b>JUMLAH RATA - RATA</b>					<b>3,42</b>

Sumber tabel: Olahan penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,42 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel Performance. Hasil 3,42 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa variable Performance kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang Performance yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**Information**

Salah satu elemen penting bagi perkembangan perusahaan adalah informasi dan data yang disediakan atau dibutuhkan. Data yang dihasilkan oleh sistem informasi harus bernilai bagi

pengambilan keputusan manajemen bisnis. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain Information dapat dilihat.

Tabel 6. Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain Information

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
	<b>SKOR</b>	5	4	3	2	1	
1	Informasi yang disajikan aplikasi Bukalapak memiliki ketepatan yang tinggi dan mudah di mengerti.	30	45	23	17	19	134
2	Bukalapak selalu memberikan notifikasi 41system merilis informasi terbaru.	32	46	20	19	17	134
3	Informasi yang dihasilkan aplikasi Bukalapak dapat diandalkan / dipercaya.	26	49	23	18	18	134
4	Informasi pemesanan produk layanan pada aplikasi Bukalapak mudah di mengerti.	31	42	27	13	21	134
JUMLAH		119	182	93	67	75	
		TOTAL					
		595	728	279	134	75	1811
		119	182	93	67	75	536
		<b>HASIL RATA RATA</b>					<b>3,38</b>

Sumber tabel: Olahan penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,38 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata system e information. Hasil 3,38 diklasifikasikan sebagai NETRAL jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa system e information kualitas pelayanan memberikan hasil yang NETRAL bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang information yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**Economics**

Menerapkan system informasi yang ada, terlepas dari apakah konsisten dengan kinerja perusahaan atau tidak, menjadi ukuran pengorbanan perusahaan. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain.

Tabel 6. Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain Economics

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
	<b>SKOR</b>	5	4	3	2	1	
1	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi Bukalapak cukup murah.	28	43	30	16	17	134
2	Sering memberikan promo potongan harga atau voucher.	32	40	28	16	18	134
3	Persepsi harga yang di berikan oleh Bukalapak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	27	42	29	16	20	134
JUMLAH		87	125	87	48	55	
		TOTAL					
		435	500	261	96	55	1347
		87	125	87	48	55	402
		<b>HASIL RATA RATA</b>					<b>3,35</b>

Sumber tabel: Olahan penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,35 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel Economics. Hasil 3,35 diklasifikasikan sebagai NETRAL jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa variabel Economics kualitas pelayanan memberikan hasil yang NETRAL bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang Economics yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**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. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain Control & Security dapat dilihat.

Tabel 7. Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain Control & Security



NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
SKOR		5	4	3	2	1	
1	Kebijakan privasi di aplikasi Bukalapak menjamin keamanan data pribadi.	29	38	31	19	17	134
2	Keamanan sistem pembayaran online di aplikasi Bukalapak terinformasikan dengan baik.	28	47	21	19	19	134
3	Bukalapak menyediakan fitur verifikasi dari nomor telepon maupun email.	34	42	23	15	20	134
4	Keamanan pada aplikasi Bukalapak terkontrol dengan baik.	32	45	22	17	18	134
JUMLAH		123	172	97	70	74	
		TOTAL					
		615	688	291	140	74	1808
		123	172	97	70	74	536
		HASIL RATA RATA					3,37

Sumber tabel: Olahan Penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,37 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel Control & Security. Hasil 3,37 diklasifikasikan sebagai NETRAL jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa variabel Control & Security kualitas pelayanan memberikan hasil yang NETRAL bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang Control & Security yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**Efficiency**

Jika dibandingkan dengan menggunakan sistem secara manual, maka sistem informasi yang digunakan harus lebih bernilai. Manfaat ini berasal dari seberapa efektif sistem informasi beroperasi. Keunggulan tersebut terletak pada tingkat efisien sistem informasi tersebut saat beroperasi. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain Efficiency dapat dilihat.

Tabel 8. Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain Efficiency

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
SKOR		5	4	3	2	1	
1	Waktu checkout pesanan produk layanan menghasilkan informasi dilakukan dengan cepat.	29	41	31	15	18	134
2	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk layanan yang dibutuhkan.	33	34	30	18	19	134
3	Kualitas produk layanan di aplikasi Bukalapak sesuai dengan harapan saya.	35	42	19	16	22	134
JUMLAH		97	117	80	49	59	
		TOTAL					
		485	468	240	98	59	1350
		97	117	80	49	59	402
		HASIL RATA RATA					3,58

Sumber tabel: Olahan Penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,58 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel Efficiency. Hasil 3,58 diklasifikasikan sebagai NETRAL jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa variabel Efficiency kualitas pelayanan memberikan hasil yang NETRAL bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RW002. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang Efficiency yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**Service**

Apakah pelanggan tertarik dan puas dengan layanan yang dimiliki dan diberikan oleh perusahaan, mencegah pengguna beralih ke pesaing bisnis lain, sangat penting untuk kesuksesan perusahaan. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain Service dapat dilihat.

Tabel 8. Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain Service

NO	PERTANYAAN	RESPONDEN					TOTAL RESPONDEN
		SS	S	N	TS	STS	
	SKOR	5	4	3	2	1	
1	Waktu checkout pesanan produk layanan menghasilkan informasi dilakukan dengan cepat.	29	41	31	15	18	134
2	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk layanan yang dibutuhkan.	33	34	30	18	19	134
3	Kualitas produk layanan di aplikasi Bukalapak sesuai dengan harapan saya.	35	42	19	16	22	134
JUMLAH		97	117	80	49	59	
		TOTAL					
		485	468	240	98	59	1350
		97	117	80	49	59	402
		HASIL RATA RATA					3,358

Sumber tabel: Olahan Penulis, 2023

Hasil akhirnya adalah 3,41 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel Service. Hasil 3,41 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian PIECES framework. Dapat disimpulkan bahwa variabel Service kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Bukalapak berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang Service yang digunakan oleh aplikasi Bukalapak.

**Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan Metode PIECES Framework**

Berdasarkan hasil rekapitulasi variabel PIECES framework, seluruh variabel yang terdiri dari Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service berada pada kategori NETRAL, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Bukalapak berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan sitem. memberikan kepuasan dan pengalaman positif kepada pelanggan.

Tabel 9. Rekapitulasi Keseluruhan Variabel PIECES Framework

Variabel	Rata-rata Kepuasan	Kategori
Performance	3,42	Puas
Information	3,38	Netral
Economics	3,35	Netral
Control and Security	3,37	Netral
Efficiency	3,36	Netral
Service	3,41	Puas

Sumber tabel: Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan Tabel Di atas Program Bukalapak yang merupakan sistem informasi berisi rating pengguna sebagai hasil riset. Skor rata-rata 3,38 pada skala Kepuasan pelanggan dan diperoleh dalam pengukuran studi ini yang menggunakan kerangka kerja PIECES framework. Kemudian, untuk layanan sistem informasi aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02, pengguna layanan tergolong NETRAL arti netral dalam skala likert adalah ketika responden tidak bisa memberikan pilihan di antara puas atau tidak puas.

**V. KESIMPULAN**

**Kesimpulan**

Mengenai skor kepuasan rata-rata keseluruhan di semua domain adalah 3,32 (NETRAL). Tingkat kepuasan rata-rata adalah 3,32 menurut perhitungan yang dilakukan menggunakan kerangka kerja PIECES framework untuk 6 domain. Dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat RT07 RW02, secara umum puas. termasuk dalam kategori NETRAL Penggunaan layanan Aplikasi Bukalapak memiliki fungsi yang baik dan bermanfaat yang membuat pengguna merasa sangat puas dalam menggunakannya, hal ini dapat disimpulkan dari perhitungan kuesioner. Namun, beberapa responden terus memberikan nilai survei yang relatif rendah. Peningkatan kualitas layanan pelanggan aplikasi Bukalapak

menggunakan ini sebagai salah satu masukan atau referensi.

#### Saran

Saran pertama untuk studi lebih lanjut adalah menggunakan strategi ini untuk membuat sistem informasi yang akan mempercepat proses evaluasi. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan skor penilaian penelitian 3,32 lagi dengan memperbanyak jumlah responden atau jumlah pertanyaan yang diajukan, meliputi enam variabel yang digunakan dalam teknik kerangka kerja PIECES framework.

Saran kedua untuk studi lebih lanjut adalah harus diperbaiki dengan menggunakan pendekatan yang berbeda, seperti webqual, Support Vector Machine (SVM), Technology Acceptance Model (TAM), atau metodologi lainnya, untuk mendapatkan temuan yang lebih baik

## VI. REFERENSI

Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325–332. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>

Jakaria, J., & Utamajaya, J. N. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 464–471. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4091>

Kirana, C. A. D., & Harahap, A. S. (2022). Pendukung Keputusan dalam Penilaian Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri menggunakan Metode Entropy. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(1), 159–166. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>

Musdalifah, M., Satriani, S., Najib, A., & Abadi, A. U. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Microsoft Excel terhadap pengolahan data penelitian mahasiswa UIN Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 191–199. <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26713>

Setiawan, S. (2018). Analisis antara E-service Quality, Online Perceived Value dan E-loyalty dalam Konteks E-commerce Bukalapak. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).