

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGAJUAN PENGEMBALIAN BARANG PADA APLIKASI SHOPEE MENGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK

Wureida Setiawan<sup>1</sup>, Elah Nurlelah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
e-mail:<sup>1</sup>Tugasreda29@gmail.com,<sup>2</sup>elah.enl@bsi.ac.id

Diterima 01-01-2020	Direvisi 01-02-2020	Disetujui 01-03-2020
------------------------	------------------------	-------------------------

**Abstrak** - Shopee merupakan salah satu *e-commerce* berbasis aplikasi *mobile* yang saat ini sangat berkembang di Indonesia. Shopee didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li, dan diluncurkan pertama kali di Singapura tahun 2015. Sebagai salah satu *e-commerce* terbesar yang ada di Indonesia Shopee sendiri menawarkan berbagai fasilitas dan kebijakan serta prosedur dengan tujuan menghadirkan kenyamanan dan kepuasan didalam berbelanja salah satunya adalah kebijakan pengembalian barang. Permasalahan yang terjadi pada proses pengembalian barang pada shopee ialah belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna pada proses pengembalian barang di aplikasi shopee sehingga diperlukan tingkat kepuasan ini yaitu untuk memperbaiki kualitas proses pengembalian barang. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam proses pengembalian barang pada aplikasi shopee. Didalam penelitian ini menggunakan metode *PIECES (Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency) framework*. Tingkat kepuasan pengguna dalam proses pengembalian barang pada aplikasi Shopee secara umum pengguna menyatakan puas, hal ini dapat dilihat dari enam variabel *PIECES* yang diteliti yaitu variabel *performance* (3,79), Variabel *information and data* (3,98), *variabel economics* (3,68), Variabel *control and security* (3,73), variabel *efficiency* (3,46), variabel *service* (3,63)

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Pengembalian Barang, Pieces Framework*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet terus berkembang, salah satu hal yang menandai perkembangan tersebut yakni maraknya orang menggunakan media sosial dan aplikasi *online* untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Adanya kemunculan internet mengubah cara orang berkomunikasi dan juga cara berbisnis. Hal ini juga didukung dengan mudahnya mengakses internet dimana saja dan kapan saja karena banyaknya akses yang memungkinkan untuk mendukung penggunaan internet.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* berbasis aplikasi *mobile* yang saat ini sangat berkembang di Indonesia. Shopee didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li, dan diluncurkan pertama kali di Singapura tahun 2015. Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng.

Pada Desember 2015 shopee resmi diperkenalkan di Indonesia di bawah naungan PT Shopee International Indonesia. Produk yang ditawarkan di *marketplace* Shopee banyak variasinya, antara lain produk kecantikan, pakaian pria, pakaian wanita, *handphone* & *accessories*, komputer & *accessories*, perlengkapan rumah, elektronik, makanan & minuman, pulsa, tagihan & tiket, *fashion muslim*, *fashion bayi* & anak, ibu &

bayi, tas pria & wanita, kesehatan, *fotografi*, olahraga, *voucher*, buku & alat tulis, serba serbi, sepatu wanita & pria, *souvenir* & pesta, jam tangan, hobi & koleksi, dan masih banyak lagi.

Sebagai salah satu *e-commerce* terbesar yang ada di Indonesia Shopee sendiri menawarkan berbagai fasilitas dan kebijakan serta prosedur dengan tujuan menghadirkan kenyamanan dan kepuasan didalam berbelanja salah satunya adalah kebijakan pengembalian barang. *Return* paket adalah proses pengembalian barang yang telah dibeli kepada penjual atau toko *online* karena berbagai alasan. Alasan tersebut bisa karena barang rusak, tidak sesuai dengan deskripsi, atau kesalahan pengiriman.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pengguna akan kecewa (Oliver, 2019).

Berbicara mengenai kepuasan berarti kita berbicara mengenai evaluasi. Hal ini menuntut kita mengukur bagaimana pengguna melihat proses yang kita buat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk evaluasi adalah metode *PIECES Framework*. Harma Oktafia dalam (Maulidia, 2020) mengemukakan bahwa *PIECES Framework*

merupakan sebuah metode yang berfungsi untuk menguraikan suatu sistem agar komponen-komponen di dalam sistem tersebut dapat ditelaah secara lebih mendalam terkait penilaian dan evaluasi permasalahan, hambatan, kesempatan yang terjadi dan kebutuhan yang diinginkan sehingga tercipta sebuah sistem informasi yang dapat terus berkembang dan mengalami perbaikan penelitian Permasalahan yang terjadi pada proses pengembalian barang pada shopee ialah belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna pada proses pengembalian barang di aplikasi shopee sehingga diperlukan tingkat kepuasan ini yaitu untuk memperbaiki kualitas proses pengembalian barang.

### 1. PIECES FRAMEWORK

*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 system (Kristy & Kusuma dalam Prayogi Randi, et al, 2021).

Dalam *PIECES* terdapat enam variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi yaitu : *PIECES* dari segi *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control and Security* (pengendalian dan pengamanan), *Efficiency* (efisiensi),

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan, dapat diajukan hipotesis bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi shopee memiliki pengaruh terhadap penelitian yang dilakukan. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>0</sub> : Metode *PIECES framework* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee
- H<sub>1</sub> : Metode *PIECES framework* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee.

### 2. Skala Likert

Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung (negatif) (Sugiyono, 2019).

Berikut contoh persamaan beserta symbol yang digunakan:

**Tabel II.1**  
**Skala Likert**

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber : (Krisna et al., 2023)

### METODE PENELITIAN

Didalam penelitian ini menggunakan metode *PIECES (Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency) framework*. Dengan menggunakan metode ini penulis menjabarkan analisis tingkat kepuasan ke dalam beberapa tahapan.. Kualitas proses pengambalian barang pada aplikasi shopee akan dianalisis dengan menggunakan metode *PIECES* dari segi *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control and Security* (pengendalian dan pengamanan), *Efficiency* (efisiensi), *Service* (pelayanan) dengan satu parameter *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) (Dominic Septiani et al, 2023).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner yang terdiri dari 12 pertanyaan telah didistribusikan kepada 97 responden yang menggunakan aplikasi Shopee dan pernah mengajukan pengembalian barang. Responden diantaranya terdiri dari mahasiswa, pegawai swasta, pegawai BUMN, ibu rumah tangga dan lainnya. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung kepada responden mulai tanggal 03-10 Juni 2024. Jumlah kuisisioner yang diperoleh sebanyak 97 responden, yang merupakan 100% dari jumlah yang diharapkan. Jumlah kuisisioner yang diperoleh dianggap memadai untuk dilakukan analisis. Detail data dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel IV.1.**  
**Distribusi dan Pengambilan Kuisisioner**

No	Responden	Kuisisioner yang disebarkan	Kuisisioner yang kembali	Kuisisioner yang dapat diolah
1	Pengguna	97	97	97
	Jumlah	97	97	97
<b>Sampel = 97 responden, Rate (97/97) x 100% = 100%</b>				

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

**Tabel IV.2**  
**Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	42.27%
2	Perempuan	56	57.73%
<b>Total</b>		97	100.00%

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

**Tabel IV.3.**  
**Sebaran Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-25 tahun	57	58.76%
2	26-35 tahun	22	22.68%
3	36-45 tahun	12	12.37%
4	46-55 tahun	6	6.19%
<b>Total</b>		97	100.00%

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

**Tabel IV.4**  
**Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Freelance	13	13.40%
2	Ibu rumah tangga	8	8.25%
3	Karyawan toko	2	2.06%
4	Mahasiswa	58	59.79%
5	Pegawai BUMN	2	2.06%
6	Pegawai Swasta	14	14.43%
<b>Total</b>		97	100.00%

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	12

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pengajuan pengembalian barang pada aplikasi Shopee menggunakan metode *PIECES Framework*, maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pengguna dalam proses pengembalian barang pada aplikasi Shopee secara umum pengguna menyatakan puas, hal ini dapat dilihat dari enam variabel *Pieces* yang diteliti yaitu :

- a. Variabel keandalan (*performance*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,79 maka dapat dikatakan dikategorikan puas.
- b. Variabel informasi dan data (*information and data*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,98 maka dapat dikatakan dikategorikan puas.
- c. Variabel nilai ekonomis (*economics*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,68 maka dapat dikatakan dikategorikan puas.
- d. Variabel pengendalian dan keamanan (*control and security*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,73 maka dapat dikatakan dikategorikan puas.
- e. Variabel efisiensi (*efficiency*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,46 maka dapat dikatakan dikategorikan puas.
- f. Variabel pelayanan (*services*) dalam pengembalian barang dari Shopee diperoleh nilai 3,63 maka dapat dikatakan dikategorikan puas

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan penerapan metode *Pieces Framework* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee dalam proses pengembalian barang.

**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>
- Indrawati, Indrawati, Et Al. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan *Pieces Framework*. *Ilkom Jurnal Ilmiah*, 2019, 11.2: 118- 128.
- Janna, Nm, & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Shopee. (2024). [Shopee.Co.Id](https://shopee.co.id).
- Zein, S. Zein, Et Al. (2019). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss. *Teknologi Pembelajaran* 4.2 .

Sulistiyawati, Eka Septiana; Widayani, Anna. Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm Di Kota Blitar. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 2020, 4.1: 133.