

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi sudah semakin mudah pada zaman serba modern ini dan makin berkembang yang dapat kita lihat dari peningkatan penggunaan layanan internet setiap harinya, hal tersebut memberi dampak pada banyaknya penggunaan teknologi di setiap bidang, salah satunya pada bidang ekonomi. Teknologi pada bidang ekonomi di era modern ini bisa kita terapkan sebagai fasilitas guna mempermudah segala aktivitas dalam kegiatan perekonomian. Kemajuan teknologi pada bidang ekonomi ini sedang banyak diperbincangkan, salah satu yang paling terkenal adalah kegiatan transaksi barang dan jasa di internet yang disebut dengan *e-commerce* (Deananda et al., 2020). Penggunaan teknologi terbukti bermanfaat dan dapat meningkatkan minat seseorang dalam memperoleh kemudahan di bidang ekonomi. Manfaat tersebut diantaranya dapat menambah jangkauan pasar yang lebih luas, dapat mempromosikan barang sekaligus tempat usaha, mempermudah pengguna melakukan proses berbelanja dan mempermudah pengguna melakukan perbandingan harga. Dari survei oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) mengatakan bahwa 47,6% dari pengguna internet yang berada di Indonesia diketahui internet sebagai tempat pembelian dan penjualan jasa dan barang. Selain itu Survei melalui survei tersebut juga didapatkan hasil 41,2% pernah melakukan transaksi secara online (APJII, 2018).

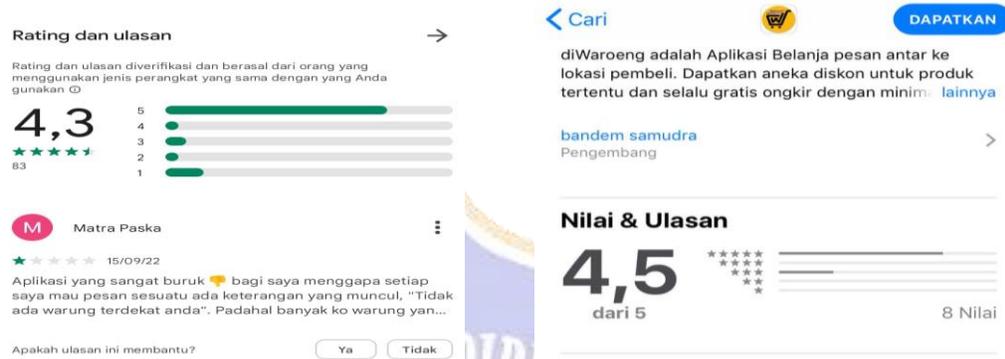
Teknologi dibidang ekonomi kerap disebut dengan sebutan *e-commerce* yang memiliki pengertian sebagai suatu kegiatan pendistribusian, penjualan, pembelian dan pemasaran barang jasa melalui komunikasi elektronik, salah satunya adalah internet (kompas.com, 10 februari 2023, www.kompas.com). Pada masa pandemi covid-19 menyebabkan penggunaan internet bertambah banyak, salah satunya pada bisnis *e-commerce*. Menurut data kominfo pada pandemi bisnis melalui digital ini tumbuh sekitar 33,2% (Kominfo, 2021). Pelaku *e-commerce* mempunyai banyak keunggulan, salah satunya adalah kemampuan produsen lebih mudah mendapatkan informasi mengenai harga di pasar. Keunggulan lain dari *e-commerce* adalah adanya transaksi gratis atau non tunai yang digunakan dalam proses jual beli. (Deananda et al., 2020). Keunggulan tersebut membuat masyarakat lebih memilih membeli melalui e-commerce karena lebih nyaman, tanpa harus datang ke toko, dan harga bisa dibayar..dalam proses jual beli.

Pada salah satu klasifikasi e-commerce yaitu toko online terdapat salah satu contohnya yaitu aplikasi diWaroeng. Aplikasi diWaroeng merupakan salah satu sistem informasi *e-commerce* yang dikembangkan oleh I Gede Bandem Samudra. Pusat aplikasi diWaroeng ini terletak di Swasthi Computer Jalan Sahadewa No.2A, Kelurahan Banjar Tegal, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Aplikasi diWaroeng menyediakan beberapa layanan yaitu minimarket, makanan, fashion, alat tulis kertas, komputer, handphone, dan servis. Pada layanan minimarket menjual makanan kemasan dan kebutuhan pokok lainnya seperti makanan ringan, minuman kemasan, peralatan mandi, bahan dapur, dan lain

sebagainya sesuai dengan minimarket pada umumnya. Pada layanan makanan menjual makanan dan minuman cepat saji. Pada layanan fashion menjual berbagai macam pakaian wanita maupun pria. Pada layanan alat tulis kertas menjual berbagai kebutuhan peralatan tulis. Pada layanan komputer menjual berbagai kebutuhan peralatan komputer seperti aksesoris komputer, aksesoris notebook, aksesoris toolkit, dan kebutuhan peralatan komputer lainnya. Pada layanan handphone menjual berbagai kebutuhan peralatan handphone seperti aksesoris dan lainnya. Pada layanan servis menyediakan jasa pasang cctv, pasang wifi, servis komputer dan servis printer.

Per 21 Februari 2023, aplikasi diWaroeng telah diinstal di lebih dari 5.000 perangkat Android dan iOS. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan di Waroeng paling banyak digunakan oleh pengguna. Meski sudah banyak pengguna yang menggunakan aplikasi diWaroeng, namun tidak menjamin kepuasan pengguna. Program ini dirancang untuk kemudahan akses bagi pengguna, namun peringkatnya lebih rendah untuk beberapa pengguna. Berdasarkan hasil review pada tanggal 21 Februari 2023, rata-rata skor yang diterima di Playstore dari 83 ulasan adalah 4,3 dan rata-rata skor yang diterima di Appstore dari 8 ulasan adalah 4,5, dapat dilihat pada Gambar 1.1. Dari penilaian di playstore yang pada gambar 1.2 ada beberapa pengguna yang memberi ulasan kurang puas seperti terdapat beberapa feedback yang memberikan tanggapan bahwa aplikasi diWaroeng belum memberikan kepuasan kepada penggunanya, terdapat bug atau error yang terjadi lebih dari 1 hari, sering terjadi kegagalan saat verifikasi kode *OTP* oleh pengguna, sering terjadi error saat menambahkan

barang kedalam keranjang dan kurangnya informasi yang akurat mengenai aplikasi diWaroeng ini.



Gambar 1. 1 Antarmuka Rating Aplikasi diWaroeng di Playstore dan Appstore



Gambar 1. 2 Antarmuka Ulasan Aplikasi diWaroeng di Playstore dan Appstore

Evaluasi dan penilaian pengguna merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu proyek atau sistem. Selain penilaian dan ulasan dari pengguna yang didapat dari *Playstore* dan *Appstore*, untuk memperkuat permasalahan pada penelitian ini dilakukan wawancara ke pengguna aplikasi diWaroeng yang didapatkan hasil bahwa 3 dari 5 pengguna aplikasi diWaroeng memiliki masalah yang berkaitan dengan metode *PIECES Framework*. Permasalahan yang pertama didapat permasalahan saat login ke aplikasi pertama kali dimana pengguna mengalami kesulitan login karena lama mendapatkan sms kode *OTP* hal tersebut berkaitan dengan aspek *Control and Security*, permasalahan kedua didapatkan permasalahan saat chat dengan pihak diWaroeng dimana chat yang dilakukan harus menggunakan aplikasi *whatsapp* hal tersebut berkaitan dengan aspek *Service*, permasalahan yang terakhir didapatkan permasalahan saat menentukan lokasi di *maps* dimana sering terjadi kurang akurat pada titik lokasi yang mengakibatkan driver sulit menemukan alamat hal tersebut berkaitan dengan aspek *Information*. Selain itu didapat hasil wawancara dengan calon pengguna yang belum pernah instal aplikasi diwaroeng sebelumnya didapatkan masalah bahwa calon pengguna tersebut tidak dapat menginstal dikarenakan versi android untuk menginstal aplikasi diwaroeng harus android versi lama yang berkaitan dengan aspek *Service*, hal tersebut dibuktikan pada lampiran 3.

Umpan balik dari pengguna tentang aplikasi dikirim untuk menentukan keputusan tinjauan pengguna, yang disebut kepuasan pengguna, atau kepuasan pengguna. Menurut Mechmod, sikap dan tanggapan pengguna terhadap proyek

merupakan ukuran untuk mengevaluasi efektivitasnya (Anjelina, 2022). Dalam proyek Waroeng harus dilakukan penilaian. Review ini dilakukan untuk mendukung tingkat kinerja sistem agar dapat ditingkatkan dalam suatu komunikasi atau aktivitas tertentu. Evaluasi adalah evaluasi kuantitatif untuk melihat efektivitas masukan (input) program pembelajaran untuk meningkatkan keluaran (output), dan evaluasi digunakan untuk mencapai tujuan program, mencapai hasil, atau efektivitas dan kesesuaian tujuan kebijakan (Zulkarnaen et al., 2020). Melakukan evaluasi terhadap aplikasi yang diluncurkan sangat penting untuk mengetahui efektivitas aplikasi tersebut. Yang perlu Anda ketahui adalah bagaimana proyek saat ini dilaksanakan, apakah proyek tersebut didasarkan pada penyampaian informasi dan fitur sistem, dan kualitas yang ditawarkan, serta analisis kemampuan dan kelemahan proyek.

Dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi di Waroeng, perlu adanya metode yang mendukung dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode yang ada saat ini meliputi UTAUT, metode DeLone dan McLean, dan Kerangka PIECES. UTAUT (*Unified Theory of Technology Acceptance and Use*) merupakan model desain yang dikembangkan oleh (Venkatesh, 2003) berdasarkan teori psikologi sosial dengan menggabungkan delapan model penelitian utama tentang penerimaan teknologi informasi. (Bernanda, dkk, 2019). Delapan model dalam UTAUT adalah: kerja yang diharapkan, usaha yang diharapkan, pengaruh sosial, budaya organisasi, sikap terhadap penggunaan teknologi dan efikasi diri. Saat ini UTAUT telah dikembangkan ke versi kedua yaitu UTAUT2. Telah ditambahkan 3 model baru pada UTAUT2 yaitu motivasi hedonis, nilai biaya dan budaya.

(Muhammad Taufik Hidayat, dkk, 2020). Metode berikut digunakan oleh DeLone dan McLean untuk mengukur tingkat keberhasilan komunikasi. Metode DeLone dan McLean dalam mengukur keberhasilan sistem informasi didasarkan pada asumsi bahwa proses sistem informasi serupa dengan sistem informasi. Dalam metodologi DeLone dan McLean, terdapat enam model, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. (Andriyanto et al., 2021). Framework PIECES merupakan kerangka pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang terdiri dari enam dimensi yaitu kinerja, komunikasi, ekonomi, kenyamanan, manajemen dan keamanan, serta layanan. Pokok-pokok kerangka ini adalah permasalahan, harapan dan saran (Anjelina, 2022). Di antara semua metode tersebut, framework PIECES merupakan metode yang paling tepat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi diWaroeng. Sebab metode UTAUT digunakan untuk menggambarkan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi dan metode DeLone dan McLean untuk mengukur tingkat keberhasilan teknologi informasi. Oleh karena itu, framework PIECES berguna karena memuat enam aspek terkait permasalahan dalam proyek diWaroeng. Dari beberapa permasalahan yang didapat pada penilaian dan ulasan di playstore jika dikaitkan kedalam aspek yang terdapat pada metode PIECES permasalahan bug atau error yang terjadi lebih dari 1 hari dan error saat menambahkan barang keranjang masuk kedalam aspek *Service*, permasalahan sering terjadi kegagalan saat verifikasi kode OTP oleh pengguna masuk kedalam aspek *Control and Security* dan permasalahan kurangnya

informasi yang akurat mengenai aplikasi di Waroeng masuk kedalam aspek *Information*.

Keenam aspek kerangka PIECES mempunyai penerapannya masing-masing untuk menilai isu-isu dalam program Waroeng. Kategori kinerja digunakan untuk menentukan biaya proses aplikasi di Waroeng. Kategori informasi digunakan untuk menganalisis informasi yang diberikan oleh aplikasi di Waroeng. Kategori ekonomi digunakan untuk menganalisis biaya-biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan aplikasi di Waroeng. Kategori keamanan dan kontrol digunakan untuk menganalisis pengendalian dan keamanan pada saat menggunakan aplikasi di Waroeng. Kategori efisiensi digunakan untuk menganalisis efisiensi input dan output yang diberikan oleh program di Waroeng. Kategori pelayanan digunakan untuk menganalisis pelayanan yang ditawarkan oleh aplikasi Waroeng. Keenam aspek tersebut membantu penulis untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul pada program sehingga dapat memberikan solusi yang tepat sebagai bahan referensi untuk pengembangan program selanjutnya.

Hasil penilaian tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode PIECES yang menggunakan enam komponen dianalisis menggunakan metode Importance of Performance (IPA). Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada *importance Performance matrix*. Masing-masing kuadran pada *importance Performance matrix* memiliki nilai dan makna yang berbeda. *Importance Performance matrix* memiliki 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV. Kuadran I (Prioritas Utama) Hal ini merupakan bagian yang sangat penting

karena perusahaan perlu memperhatikan dan mengalokasikan sumber daya terhadap karakteristik bagian ini. Kuadran II (Pertahankan Kinerja) bagian kuadran penting karena pihak perusahaan telah berhasil mengoptimalkan situasi yang ada dan ingin pertahankan. Kuadran III (Prioritas Rendah) bagian kuadran ada dilevel rendah karena perusahaan tidak harus mengutamakan situasi pada kuadran ini dibandingkan situasi lainnya. Kuadran IV (Berlebihan) bagian kuadran tidak penting sehingga perusahaan dapat merubah dan mengutamakan ke situasi lain yang lebih penting.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, penulis memandang perlu dilakukan review untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi diWaroeng berdasarkan framework PIECES dengan tujuan untuk mengukur secara tepat bagaimana pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Dengan hal ini penulis mengangkat sebuah judul penelitian yaitu “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *PIECES Framework* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Aplikasi Diwaroeng”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal di atas maka permasalahan yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna aplikasi diWaroeng menggunakan aspek yang ada dalam metode *PIECES Framework*?

2. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna aplikasi diWaroeng menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil evaluasi dengan metode *PIECES Framework*?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan pada pihak diWaroeng berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *PIECES Framework* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan aspek yang ada dalam metode *PIECES Framework* pada aplikasi diWaroeng.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil evaluasi dengan metode *PIECES Framework* pada aplikasi diWaroeng.
3. Untuk mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan pada pihak diWaroeng berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *PIECES Framework* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Ruang Lingkup penelitian

Seperti yang telah dijelaskan di atas, ruang lingkup dan ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini diterapkan pada pengguna aplikasi diWaroeng, pengguna disini merupakan orang yang sudah menginstal dan login pada aplikasi.

2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi diWaroeng dengan menggunakan enam aspek yang ada pada metode *PIECES Framework* yaitu *Performance, Information, Economics, Efficiency, Control and Security*, dan *Service*.
3. Populasi pada penelitian ini terdiri dari pengguna aplikasi diWaroeng yang ada di beberapa wilayah di Singaraja
4. Hasil dari evaluasi tingkat kepuasan pengguna dengan metode *PIECES* yang menggunakan enam aspek akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Diantara manfaat penelitian ini dapat kami sebutkan nilai dari penggunaan penelitian, kami berharap pelaksanaan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan baik dari segi pemikiran maupun prakteknya. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dari pihak universitas dalam bidang sistem informasi.

2. Bagi Program Studi Sistem Informasi

Dapat digunakan sebagai referensi dan bantuan mental untuk mengevaluasi aplikasi dari sisi pengguna.

3. Bagi Penelitian yang lain

Bagi penelitian-penelitian lainnya, kami berharap dapat memberikan informasi kepada pembaca dan memberikan informasi mengenai penelitian serupa.

