

Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Facebook menggunakan PIECES Framework

M.Wahidin^a, Apit Priatna^b, Dede Khoerunnisa^c, Anggi Elanda^d

^{a,b,c,d} STMIK Rosma, Jl. Parahiyangan, Karawang 41311, Indonesia

^cdede.khoerunnisa@mhs.rosma.ac.id

Abstract

In today's digital era, everthing is dominated by the word 'online', starting from online transactions, online information gathering to online shopping. Buy and sell online through the marketplace platform provide convenience with the various advantages offred, one of which is to be albe to compare price fffom many stores that sell these products without having from one store another. The PIECES Framework is one of the models that is generally used to measure the value of ehether the variables applied are good or not and whether they play a role in service quality. This method is used to measure the value of whether users are statisfied or not with a service provided. In this study the analisis was carried out using the PIECES framework wethod which resulted in an average score of 4.4 with a likert scale in the PUAS category. While the results of the analisis based on the results of the validity and reability tests were declared valid and reliable.

Keywords : PIECES, User Statisfaction, Marketplace facebook

Abstrak

Dalam era digital seperti saat ini, segala sesuatunya didominasi oleh kata 'online' mulai dari transaksi online, penggalian informasi secara online hingga belanja online. Jual beli secara online melalui platform marketplace yang disediakan oleh Facebook. tujuannya memberikan kemudahan dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan salah satunya adalah dapat membandingkan harga dari banyak toko yang menjual produk tersebut tanpa harus lelah berpergian dari satu toko ke toko yang lain. PIECES Framework merupakan salah satu model yang umumnya digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah berperan dalam kualitas pelayanan. metode ini digunakan untuk mengukur nilai apakah pengguna puas atau tidak terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode PIECES framework menghasilkan skor rata-rata 4,4 dengan skalalikert di kategori PUAS. sedangkan hasil analisis berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas dinyatakan Valid dan Reliabel. Maka pengguna marketplace facebook dinyatakan PUAS terhadap penggunaan sistem dan Kesesuaian informasi yang didapatkan pengguna.

Kata Kunci : PIECES, Kepuasan pengguna, Marketplace facebook

1. Pendahuluan

Era digital berarti segala sesuatunya didominasi oleh kata 'online' mulai dari transaksi online, penggalian informasi secara online hingga belanja online (Almuraj, 2020). Belanja online sangat digemari oleh masyarakat mengingat kebutuhan harus tetap terpenuhi akan tetapi jadwal aktivitas yang padat membuat sebagian masyarakat tidak memiliki waktu untuk datang ke pusat pembelanjaan (Wijaya et al., 2023). Oleh karena itu situs belanja online sangat memberikan kemudahan dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan salah satunya adalah dapat membandingkan harga dari banyak toko yang menjual produk tersebut tanpa harus lelah berpergian dari satu toko ke toko yang lain. Relevansi platform facebook dalam hal ini adalah

sebagai media dari penyedia layanan marketplace yang mana pengertian marketplace ini adalah perantara antara penjual dan pembeli dalam dunia virtual, marketplace sebagai pihak ketiga dari transaksi tersebut yang menyediakan dua kebutuhan yaitu tempat penjualan dan pembayaran(Sarkosi, 2020).

Jual beli secara online melalui platform marketplace yang disediakan oleh Facebook, maka dalam pengertiannya e-marketplace oleh Strauss (2001) adalah penggunaan data elektronik juga aplikasi yang digunakan untuk merancang serta melaksanakan konsepsi, distribusi barang, ide, dan jasa yang akan dipertukarkan kepada individu maupun kelompok sebagai pemenuhan kebutuhan, didukung dengan pemahaman marketplace oleh smith dkk memiliki definisi tujuan dicapai melalui penerapan teknologi digital(Yonanda & Usman, 2021). Beberapa ahli mengemukakan pendapat mereka mengenai marketplace oleh brunn, Jensen, dan Skoovgard (2002) bahwasanya marketplace terdiri atas dua jenis yaitu Horizontal dan Vertikal. Marketplace horizontal dalam pengertiannya yaitu dimana produk yang ditawarkan umumnya dapat dijangkau oleh banyak konsumen seperti produk-produk pakaian, makanan, aksesoris dan hal-hal yang bisa dikatakan pokok untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan untuk marketplace vertical diartikan sebagai produk untuk pemenuhan kebutuhan orang-orang khusus maupun perusahaan. Seperti bahan baku bangunan.

Beberapa peneliti mencoba menngungkap tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *PIECES Frame work* yang dapat menjadi metode penelitian dalam memprediksi dan menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap adanya sistem teknologi informasi. Seperti yang diungkapkan oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti yang menganalisis Penerapan *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *SIKADU* pada Mahasiswa di universitas negeri surabaya. Metode serupa juga dilakukan oleh Ngakan Made Bayu Aditya dan Joy Nashar Utama Jaya dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Metode *PIECES Framework* pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome”. Selain itu untuk memperkaya referensi untuk penelitian ini. Diambil pula penelitian dengan metode berbeda pada objek penelitian tentang marketplace. Hal ini di lakukan oleh Iin Ariska dan Rahayu Amelia yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna Marketplace Shopee dan Lazada dengan menggunakan metode *End User Computing Statisfaction (EUCS)* yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna marketplace shopee dan lazada. Kemudian penelitian oleh Taufik Hidayat dan Dila Selika Canta yang menganalisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode *TAM (Technology Acceptane Model)* yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan penerapan aplikasi Tokopedia. Variabel dalam penelitian tersebut terdiri dari dua variabel bebas yaitu kegunaan dan kemudahan serta variabel terkait yaitu kepuasan pengguna, dari dua variabel tersebut diketahui bahwa kepuasaan pengguna dapat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Sistem Informasi

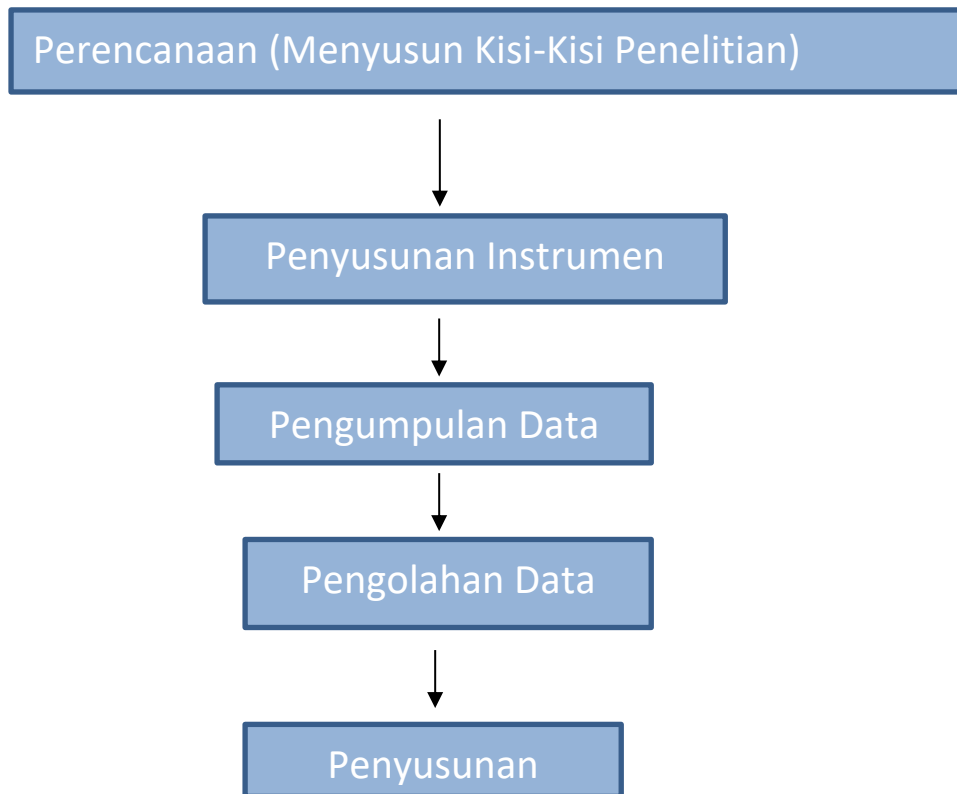
Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi(Firman et al., 2016). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan(Pamungkas, 2017).

2.2. *PIECES*

sebuah kerangka untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pengguna sistem (Oktaviani et al., 2021). Analisis *PIECES* merupakan teknik untuk mengidentifikasi, mengoreksi, memperbaiki dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi sehingga dapat menghasilkan solusi untuk membantu pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Nur Fauzi et al., 2022).

3. Metode

Pada desain penelitian ini menggambarkan suatu strategi untuk menggapai tujuan penelitian. Kegiatan peneliti ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Pengguna Marketplace Facebook menggunakan metode *PIECES framework* dan dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Adapun desain penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar Proses Penelitian

Dengan proses penelitian tersebut, hipotesis untuk menganalisa penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan Penelitian : pada tahap ini, peneliti melakukan penyusunan kisi-kisi penelitian yang didalamnya terdskripsikan data atau informasi yang digali, sumber data, teknik pengambilan data serta pertanyaan yang akan diajukan kepada sumber data.
2. Penyusunan Instrumen Penelitian : peneliti melakukan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan kisi-kisi yang telah disusun. Setelah instrumen disusun kepada beberapa responden, kemudian dilakukan uji validitas dan realibilitas, setelah dianggap instrumen valid dan reliabel maka istrumen dapat disebar pada responden yang telah di tunjuk
3. Pengumpulan data : peneliti melakukan pengumpulan data berdasarkan kisi-kisi yang telah dibuat dan dengan panduan instrumen yang telah disusun
4. Pengolahan data : peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas dari data yang telah dikumpulkan. Kemudian data diolah menggunakan statistik deskriptif dan selanjutnya dilakukan uji hipotesis
5. Penyusunan laporan : peneliti melakukan penyusunan laporan yang merupakan interpretasi data dan pembahasan dari peneliti ini

Analisis Data

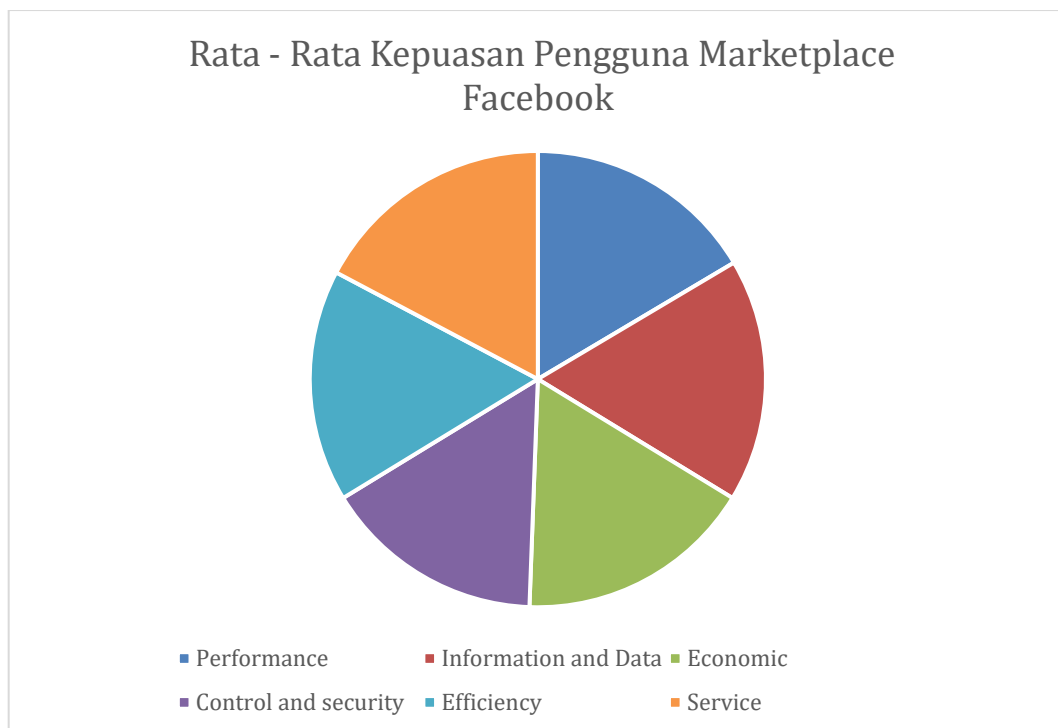
Peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna marketplace facebook menggunakan metode *PIECES framework*. *PIECES* merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah pengguna terpuaskan atau tidak dalam segi kualitas penggunaan. Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah puas atau tidak dengan penggunaan marketplace facebook. Terdapat enam variabel dalam *PIECES* yang digunakan untuk menganalisa sebagai berikut :

1. Performance
Variabel ini analisis dilakukan untuk mengetahui peforma atau kinerja dari system.
2. Information
Analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak dan sebrapa jelas informasi yang didapatkan.
3. Economics
Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sebanding dengan biaya atau tarif yang dikeluarkan.
4. Control and Security
Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesulitan dan keamanan
5. Efficiency
Analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel itu efisien atau tidak dengan input yang sedikit bisa menghasilkan sebuah output memuaskan.
6. Service
Analisi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dan permasalahan atau gangguan pada layanan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan sesuai dengan metode pengumpulan data yang diterapkan mendapatkan data dari 102 responden. Data dari responden ini kemudian diolah dengan cara melakukan analisis data menggunakan metode *PIECES Framework* dengan melakukan perhitungan sebanyak 6 variabel. Berikut merupakan Diagram dari hasil perhitungan menggunakan metode *PIECES framework*.



Berdasarkan dari diagram diatas maka hasil perhitungan dari variabel performance mendapatkan hasil Rata-rata 4,2, perhitungan di variabel Information and Data mendapatkan hasil Rata-rata 4,4. Perhitungan di variabel Economic mendapatkan hasil Rata-rata 4,3, lalu Perhitungan di variabel Control and Security mendapatkan hasil Rata-rata 4,0, perhitungan di variabel Efficiency mendapatkan hasil Rata-rata 4,2 dan pada perhitungan variabel service mendapatkan hasil Rata-rata 4,4. Maka dapat disimpulkan dari diagram diatas bahwa Analisis Kepuasan Marketplace Facebook menggunakan metode PIECES Framework mendapatkan rata-rata kepuasan pengguna dengan kategori PUAS dan menunjukkan bahwa pengguna marketplace facebook puas dari pemahaman dalam penggunaan sistem, respon dari sistem, pengakasesan data, kesesuaian informasi yang dihasilkan, pengembangan sistem untuk sumber daya, jumlah biaya yang di keluarkan, batasan hak akses untuk sistem, keamanan data yang ada pada sistem, usaha pengguna saat mempelajari dan mengoperasikan sistem, usaha pengguna mengatasi kesalahan yang ada pada sistem, tepat tidak nya proses kerja yang dilakukan sistem, dapat tidaknya mempercayai kinerja sistem sesuai yang diinginkan. Maka dari itu marketplace facebook mendapatkan respon yang baik dengan adanya marketplace facebook pengguna mudah dalam mencari informasi yang sesuai, mengakses sistem dll.

4.2. Analisis Data

a. Hasil Uji Validitas

Performance

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.1	0.195	0.714	Valid
Var.2		0.684	

Information and Data

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.3	0.195	0.678	Valid
Var.4		0.790	

Economic

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.5	0.195	0.808	Valid
Var.6		0.779	

Control and security

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.7	0.195	0.814	Valid
Var.8		0.731	

Efficiency

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.9	0.195	0.694	Valid
Var.10		0.722	

Service

ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	KETERANGAN
Var.11	0.195	0.814	Valid
Var.12		0.659	

Jika nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} = \text{valid}$

Jika nilai $r\text{-hitung} < r\text{-tabel} = \text{tidak valid}$

$N = 102$ (jumlah responden)

$R \text{ tabel} = 0.195$

Berdasarkan pada tabel 1 Maka keseluruhan perbandingan $r\text{-tabel}$ dengan $r\text{-hitung}$ jika nilai $r\text{-hitung}$ dari masing-masing item lebih besar daripada $r\text{-tabel}$ maka dapat disimpulkan valid.

b. Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	12

Berdasarkan pada tabel 2, Jika nilai cronbach alpha > 0.6 maka instrumen kuesioner handal (reliabel), Jika nilai cronbach alpha < 0.6 maka instrumen kuesioner tidak handal (tidak reliabel). Maka jika dilihat dari tabel reability statistics nilai cronbach alpha $0.869 > 0.6$ jadi nilai instrumen kuesioner ini handal atau reliabel

5. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil kajian yang sudah dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna marketplace facebook rata-rata karakteristik penelitian 4,4% dengan kategori PUAS
2. Pengujian validitas pada penelitian ini membuktikan bahwa setiap pernyataan yang terdapat pada setiap variabel valid. Hal ini berarti setiap pertanyaan dapat menjadi pendorong masyarakat karawang untuk memakai marketplace facebook sebagai sarana informasi, komunikasi dan berbelanja secara online.
3. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini membuktikan bahwa setiap pertanyaan yang terdapat pada 6 variabel yang telah diuji merupakan instrumen kuesioner handal atau reliabel.
4. Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini berdasarkan perbandingan reliabilitas nilai cronbach alpha $0.869 > 0.6$ maka dinyatakan nilai instrumen kuesioner handal atau reliabel. Sedangkan perbandingan pada pengujian validitas secara keseluruhan dapat dinyatakan valid dikarenakan $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$.

References

- Almuraj, M. (2020). Implementasi Aplikasi Sim Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Pelaksana Administrasi SIM (Satpas) Satlantas Polres Cirebon Kota. *Police Studies Review*.
- Firman, A., Wowor, H. F., & Najooan, X. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web. *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer*, 5(2). <https://doi.org/10.29300/syr.v18i1.1568>
- Nur Fauzi, A. M., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KEARSIPAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN PIECES FRAMEWORK. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1). <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i1.2452>
- Oktaviani, I., Sumarlinda, S., & Widyaningsih, P. (2021). Penerapan Metode PIECES pada Analisis Sistem Informasi Manajemen Apotek. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(1).
- Pamungkas, R. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Administrasi SMK Negeri 1 Jiwon. *Intensif*, 1(2), 129. <https://doi.org/10.29407/intensif.v1i2.799>
- Sarkosi, E. (2020). Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 14(2). <https://doi.org/10.20473/jsd.v14i2.2019.84-94>
- Wijaya, B. A., Almarorojati, F., & Laoli, J. P. (2023). Upaya Imigrasi dalam Pemulihan Ekonomi Pasca Pandemi Covid-19 di Indonesia. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1). <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1224>

Yonanda, D. H., & Usman, R. (2021). Perancangan Media Informasi Wisata Bahari Kota Pariaman dalam Bentuk Motion Graphic. *Judikatif: Jurnal Desain Komunikasi Kreatif*. <https://doi.org/10.35134/judikatif.v3i1.3>