

# PENERAPAN METODE PIECES FRAMEWORK SEBAGAI EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BLIBLI

Zaka Sada Kris Harefa <sup>a,1</sup>

Jl. Kamal Raya No.18, RT.6/RW.3, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730

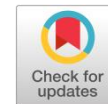
<sup>1</sup> [zakasadakrisharefa@gmail.com](mailto:zakasadakrisharefa@gmail.com)

\* Penulis Korespondensi

Diterima 05 Februari 2025; Direvisi 15 Februari 2025; Diterima 18 Februari 2025

## 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 Blibli sudah menerima keluhan dari pelanggannya menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pihak Blibli untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap 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* Blibli, 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* cocok dalam menganalisis setiap variabel sistem yang diteliti karena dapat memberikan hasil nyata terhadap efektivitas sistem yang digunakan. 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 3,88 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan PUAS terhadap layanan sistem informasi aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, Kabupaten Tangerang RT005 RW007.



## KATA KUNCI

e-Commerce  
PIECES Framework  
Kepuasan pengguna  
Skala likert  
Sistem informasi

## ABSTRACT

*Since the emergence of the Covid-19 pandemic, competition for e-commerce platforms has become increasingly fierce, and as a result many e-commerce businesses are currently facing internal and external opportunities and dangers. The Blibli application has received many complaints from its customers, indicating that there is still a lot that needs to be improved by Blibli to continue providing maximum service to its consumers. If this is not corrected, many consumers will switch to other e-commerce applications. This research aims to measure the relationship between System Performance Evaluation using the PIECES framework method which includes 6 variables, namely: (Performance, information, Economics, Control & Security, Efficiency, and Service) on the Blibli E-commerce Application, which aims to determine the level of System Performance Application in terms of weaknesses, strengths and analyzing what components need to be improved in performance. This research uses the PIECES framework method in analyzing data. The use of the PIECES framework method is very suitable in analyzing each system variable studied because it can provide real results on the effectiveness of the system used by the company. User satisfaction with mobile application-based services is measured using the PIECES framework to determine the level of user satisfaction with services. The results of research using the PIECES framework produced an average score of 3.88 on a Likert scale. So service users are categorized as SATISFIED with the Blibli application information system services in the Rajeg Mulya area, Tangerang district RT005 RW007.*



## KEYWORD

e-Commerce  
PIECES framework  
user satisfaction  
Likert scale  
information system



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

## 1. 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. Diantara kuncinya untuk berhasil di pasar *e-commerce*, suatu perusahaan harus mampu supremasi dalam hal persaingan. *Platform* pasar *online* aplikasi Blibli menggunakan teknologi untuk menjembatani antara pembeli dan penjual guna memperlancar proses transaksi menggunakan *smartphone* [10].

Salah satu *marketplace* lokal yang efektif memanfaatkan prospek pasar bisnis Indonesia adalah Blibli. *Marketplace online* di Indonesia yang memiliki ide mirip mal bernama Blibli melalui ide tersebut, Blibli ingin memberikan kemudahan dan kemudahan bagi masyarakat Indonesia yang terbiasa berbelanja di mal untuk mendapatkan barang yang mereka butuhkan dimanapun dan kapanpun. Blibli merupakan persembahan perdana dari PT Global Digital Niaga, divisi digital Djarum yang didirikan pada tahun 2010. Untuk membangun sistem *back-end* yang dapat melayani permintaan pengguna Blibli, Blibli bekerja sama dengan pemasok teknologi papan atas, mitra logistik, dan mitra perbankan, dan mitra dagang di bawah pedoman yang ketat [11].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah aplikasi Blibli yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya yaitu pengguna aplikasi Blibli melalui kegiatan penilaian pada sistem informasi Blibli. dapat menggunakan berbagai model analisis untuk memberikan analisis atau evaluasi sistem. Dalam penelitian sebelumnya yang menggunakan model analisis *PIECES framework* dari aplikasi Shope.[10]

Menurut [7] “*PIECES framework* adalah tahap definisi ruang lingkup analisis dan desain sistem, masalah, peluang, dan arah dikategorikan menggunakan kerangka kerja *PIECES framework*. 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 Blibli”.

## 2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan skripsi yang dibuat oleh penulis, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

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 [1].

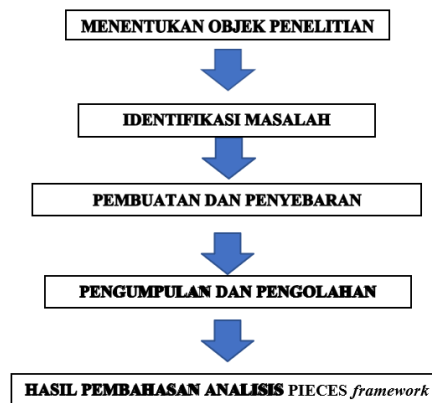
Kepuasan pengguna digunakan untuk menilai secara subyektif apakah suatu sistem informasi berhasil atau tidak dengan mempertimbangkan banyak faktor. Kebahagiaan pengguna seringkali merupakan konsep subyektif yang bergantung pada asumsi atau perbandingan. Sangat penting untuk memahami perasaan dan preferensi 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.

### 3. Metodologi Penelitian

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Peneliti menggunakan metode analisis PIECES framework dalam penelitian ini, artinya penelitian ini didasarkan pada informasi nyata tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi Blibli. 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 Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007 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

Tahapan metodologi penelitian dijelaskan secara keseluruhan sebagai berikut:

1. Menentukan objek penelitian  
Tahap pertama yang dilakukan yaitu dengan melakukan penentuan topik yang akan diteliti terhadap sistem informasi layanan aplikasi Blibli yang menggunakan medel analisis *PIECES Framework*.
2. Identifikasi masalah  
Tahap selanjutnya dari latar belakang masalah yang sudah disampaikan banyaknya pesaing dan belum adanya penelitian terhadap aplikasi Blibli dari berbagai kalangan maka dari itu diperlukannya pengidentifikasian masalah yang terjadi dengan penggunaan aplikasi tersebut. Guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Blibli. Adapun metode pendekatan yang dipakai yakni metode analisis “*PIECES Framework (Performance, information, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service)*” [7]. Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat menilai secara keseluruhan tentang sistem yang digunakan dan hasilnya dapat menjadi acuan agar sistem terus berkembang lebih baik lagi.
3. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner  
Peneliti membuat beberapa pertanyaan tertulis mengenai kinerja aplikasi Blibli dengan metode *PIECES Framework*. Pertanyaan tersebut akan di sebarakan secara online menggunakan Google Form dengan jumlah 22 pokok pertanyaan yang nantinya data tersebut akan dijadikan sebagai acuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Random Sampling* dimana responden diambil secara acak dengan total populasi berdasarkan informasi dari RT berjumlah 300 orang di wilayah Rajeg Mulya, Kabupaten Tangerang RT005 RW007 dan didapatkan 100 data *sampel* yang menggunakan aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, Kabupaten Tangerang RT005 RW007.
4. Pengumpulan dan pengolahan data  
Tahap selanjutnya yaitu pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Blibli menggunakan Google Form di wilayah Rajeg Mulya, Kabupaten Tangerang RT005 RW007.
5. Hasil pembahasan metode *PIECES Framework*

Tahap selanjutnya hasil pembahasan metode *PIECES Framework* yang meliputi 6 variabel yang akan dihitung dengan menggunakan rumus skala likert dan karakteristik penilaian skala Kaplan and Norton.

### 3.2 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 kesenangan pengguna dipengaruhi oleh pilihan responden, [7] 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	S'TS	1

### 3.3 Metode Analisis 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. [6]. 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

Dalam mendapat rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Blibli dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{jsk}{jk}$$

Dimana:

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*. 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* [7].

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Karakteristik Pelanggan

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kepada beberapa pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT.005 RW.007. Berikut gambaran mengenai pelanggan yang menjadi objek penelitian.

**Tabel 3.** Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	43%
Wanita	57%
Total	100%

#### 4.2 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia

**Tabel 4.** Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Persentase
15 – 20 Tahun	30%
21 – 25 Tahun	50%
26 – 30 Tahun	17%
>30 Tahun	3%
Total	100%

#### 4.3 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 100 pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. 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.

##### 4.3.1 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 kuisisioner domain performance dapat dilihat pada Tabel 5 ini yaitu:

**Tabel 5.** Pertanyaan dan Hasil Kuesioner Domain Performance

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Aplikasi Blibli sangat mudah diakses oleh pengguna	40	34	24	1	1
2	Produk yang dipasarkan lengkap	27	33	31	8	1
3	Aplikasi Blibli merespon suatu perintah pembatalan maupun permintaan terhadap pembayaran sudah cukup banyak	23	31	40	6	0
4	Pilihan metode pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi	32	40	24	3	1
	Jumlah	122	138	119	18	3

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(122*5)+(138*4)+(119*3)+(18*2)+(3*1)}{122+138+119+18+3} \\
 &= \frac{610+552+357+36+3}{122+138+119+18+3} \\
 &= \frac{1558}{400}
 \end{aligned}$$

$$= 3,89$$

Hasil akhirnya adalah 3,89 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *Performance*. Hasil 3,89 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 Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *Performance* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

#### 4.3.2 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 pada Tabel 6 ini yaitu:

**Tabel 6.** Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain *Information*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Informasi yang disajikan aplikasi Blibli memiliki ketepatan yang tinggi	20	40	33	7	0
2	Blibli selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru	27	38	33	2	0
3	Informasi yang dihasilkan aplikasi Blibli dapat diandalkab/ dipercaya	25	44	31	0	0
4	Informasi yang disajikan aplikasi mudah untuk dipelajari dan dipahami	25	46	25	4	0
	Jumlah	97	168	122	13	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(97*5)+(168*4)+(122*3)+(13*2)+(0*1)}{97+168+122+13+0} \\
 &= \frac{485+672+366+26+0}{97+168+122+13+0} \\
 &= \frac{1549}{400} \\
 &= 3,87
 \end{aligned}$$

Hasil akhirnya adalah 3,87 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *information*. Hasil 3,87 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian *PIECES framework*. Dapat disimpulkan bahwa variable *information* kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *information* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

#### 4.3.3 Economics

Menerapkan sistem informasi yang ada, terlepas dari apakah konsisten dengan kinerja perusahaan atau tidak, menjadi ukuran pengorbanan perusahaan. Pertanyaan dan hasil kuisisioner domain *Economics* dapat dilihat pada Tabel 7 ini yaitu:

**Tabel 7.** Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain *Economics*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi Blibli cukup murah	22	41	31	4	2
2	Sering memberikan potongan harga atau voucher	17	35	39	9	0
3	Fasilitas gratis ongkos kirim yang meringankan pelanggan	40	32	23	5	0
	Jumlah	79	108	93	18	2

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(79*5)+(108*4)+(93*3)+(18*2)+(2*1)}{79+108+93+18+2} \\
 &= \frac{395+432+279+36+2}{79+108+93+18+2} \\
 &= \frac{1144}{300}
 \end{aligned}$$

$$= 3,81$$

Hasil akhirnya adalah 3,81 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *Economics*. Hasil 3,81 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian *PIECES framework*. Dapat disimpulkan bahwa variable *Economics* kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *Economics* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

#### 4.3.4 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 pada Tabel 8 ini yaitu:

**Tabel 8.** Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain *Control & Security*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Data identitas pribadi konsumen terlindungi	33	40	24	3	0
2	Data transaksi konsumen terlindungi	33	42	24	1	0
3	Blibli menyediakan fasilitas perlindungan untuk data melalui kartu kredit	31	42	25	2	0
4	Blibli menyediakan fitur verifikasi dari nomor telepon maupun email	41	34	22	3	0
	Jumlah	138	158	95	9	0

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(138*5)+(158*4)+(95*3)+(9*2)+(0*1)}{138+158+95+9+0} \\
 &= \frac{690+632+285+18+0}{138+158+95+9+0} \\
 &= \frac{1625}{400} \\
 &= 4,06
 \end{aligned}$$

Hasil akhirnya adalah 4,06 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *Control & Security*. Hasil 4,06 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian *PIECES framework*. Dapat disimpulkan bahwa variable *Control & Security* kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *Control & Security* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

#### 4.3.5 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 pada Tabel 9 ini yaitu :

**Tabel 9.** Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain *Efficiency*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Waktu checkout pesanan untuk menghasilkan informasi dilakukan dengan cepat	22	39	37	1	1
2	Dalam memuat halaman Blibli tidak membutuhkan waktu yang lama	20	36	39	3	2
3	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan	29	43	27	1	0
	Jumlah	71	118	103	5	3

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{(71*5)+(118*4)+(103*3)+(5*2)+(3*1)}{71+118+103+5+3} \\
 &= \frac{355+472+309+10+3}{71+118+103+5+3}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1149}{300}$$

$$= 3,83$$

Hasil akhirnya adalah 3,83 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *Efficiency*. Hasil 3,83 diklasifikasikan sebagai PUAS jika skor akhir disesuaikan dengan kriteria kerangka penilaian *PIECES framework*. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* kualitas pelayanan memberikan hasil yang PUAS bagi pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *Efficiency* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

#### 4.3.6 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 pada Tabel 10 ini yaitu:

**Tabel 10.** Pertanyaan dan Hasil Kuisisioner Domain *Service*

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	Skor					
1	Pelayanan cepat dan akurat	20	37	39	2	2
2	Adanya garansi pengambilan produk ketika produk yang diterima salah atau rusak	26	39	31	4	0
3	Blibli menyediakan berbagai kebutuhan dari pengguna, mulai dari pembelian produk, pembayaran pulsa, tagihan dan hiburan	38	40	20	2	0
4	Memberikan petunjuk apa yang harus dilakukan jika transaksi tidak dapat diproses	22	57	37	3	1
Jumlah		106	153	127	11	3

$$RK = \frac{(106*5)+(153*4)+(127*3)+(11*2)+(3*1)}{106+153+127+11+3}$$

$$= \frac{530+612+381+22+3}{106+153+127+11+3}$$

$$= \frac{1548}{400}$$

$$= 3,87$$

Hasil akhirnya adalah 3,87 berdasarkan perhitungan kepuasan pelanggan rata-rata variabel *Service*. Hasil 3,87 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 Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007. Hal ini menunjukkan secara positif bahwa aplikasi Blibli berperan baik terhadap kualitas pengguna dalam bidang *Service* yang digunakan oleh aplikasi Blibli.

### 5. 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 Puas, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Blibli berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan sistem. memberikan kepuasan dan pengalaman positif kepada pelanggan.

**Tabel 11.** Rekapitulasi Keseluruhan Variabel *PIECES framework*

Variabel	Rata – Rata Kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	3,89	Puas
<i>Information</i>	3,87	Puas
<i>Economics</i>	3,81	Puas
<i>Control and Security</i>	4,06	Puas



Variabel	Rata – Rata Kepuasan	Kategori
<i>Efficiency</i>	3,83	Puas
<i>Service</i>	3,87	Puas

Berdasarkan Tabel 11 Program Blibli yang merupakan sistem informasi berisi rating pengguna sebagai hasil riset. Skor rata-rata 3,88 pada skala Likert diperoleh dalam pengukuran studi ini yang menggunakan kerangka kerja PIECES *framework*. Kemudian, untuk layanan sistem informasi aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007, pengguna layanan tergolong PUAS.

## 5. Penutupan

### 5.1 Kesimpulan

Mengenai skor kepuasan rata-rata keseluruhan di semua domain adalah 3,88 (PUAS). Tingkat kepuasan rata-rata adalah 3,88 menurut perhitungan yang dilakukan menggunakan kerangka kerja PIECES *framework* untuk 6 domain. Dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Blibli di wilayah Rajeg Mulya, kabupaten Tangerang RT005 RW007, secara umum puas. termasuk dalam kategori PUAS Penggunaan layanan Aplikasi Blibli 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 Blibli menggunakan ini sebagai salah satu masukan atau referensi.

### 5.2 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*.

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.

## Daftar Pustaka

- [1] 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. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- [2] Bianto, V. L., & Sihotang, J. I. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Microsoft Teams di SMA Advent Purwodadi Dengan Pieces Framework. *Cogito Smart Journal*, 8(2), 514–523. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i2.421.514-523>
- [3] Effendi, L., Darajat, D. M., & Lestari, S. (2018). Multitek Indonesia : Jurnal Ilmiah Multitek Indonesia : Jurnal Ilmiah. *Multitek Indonesia: Jurnal Ilmiah*, 12(2), 114–121.
- [4] Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 522. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4100>
- [5] Fitriani, R., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode PIECES Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram Sebagai Media Knowledge Sharing. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 499. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4098>
- [6] Jakaria, J., & Utamajaya, J. N. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 464. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4091>

- [7] 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. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- [8] Kumalasanti, M. (2022). Pengaruh Konten Pemasaran Tokopedia Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di Yogyakarta. *Journal Competency of Business*, 6(01), 77–94. <https://doi.org/10.47200/jcob.v6i01.1306>
- [9] 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>
- [10] Melinda, P., Jaya, J. N. U., & Hermawansyah, A. (2022). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 436. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4049>
- [11] Sistem Informasi Manajemen dalam Penggunaan Aplikasi Blibli. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 7(1), 33–41. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i1.525>
- [12] Rahman, N. F. R., & Listyorini, S. (2022). PENGARUH E-SERVICELANDSCAPE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA TOKOPEDIA (Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(3), 1344–1354. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.32254>
- [13] Sakir, N., Jaya, J. N. U., & Wahyuni, N. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 344. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4047>
- [14] Tejokusuma, F. A., Angriani, H., & Afifah. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework. *KHARISMA Tech*, 17(2), 157–171. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v17i2.312>