

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi khususnya internet mengalami perkembangan sangat cepat dan perkembangan teknologi internet telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia karena saat ini internet telah menjadi kebutuhan pokok setiap orang. Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi besar di bidang bisnis internet. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk dan pengguna internet terus mengalami peningkatan.

Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan online yang dikelola oleh Garena dan berubah nama menjadi SEA Group. Shopee Indonesia resmi diperkenalkan di Indonesia pada Desember 2015 di bawah naungan PT. Shopee Internasional Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat (Leonardo et al., 2021). Berdasarkan data Databoks.com (2023), jumlah pengguna aktif Shopee di Indonesia mencapai 237 juta pada September 2023 dengan jumlah orang. Jumlah pengguna aktifnya bahkan setara dengan 60,4 dari 276,4 juta orang di Indonesia. Databoks.com (2023), juga menampilkan informasi jumlah pengguna aktif jejaring Shopee di Indonesia, dimana 46,8% adalah pengguna perempuan dan 53,2% adalah pengguna laki-laki. Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh 4.444 pengguna aktif media sosial adalah 3 jam 18 menit per hari.

“Cash on delivery (COD) adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai pada saat pembeli menerima barang. Transaksi pembayaran dengan metode ini masih banyak dilakukan di Indonesia, yang terkait dengan masalah kepercayaan. Bagi sebagian besar masyarakat, belanja online masih menjadi perhatian, terutama dalam hal pembayaran, karena semakin banyaknya kasus penipuan belanja *online*. “Bagi pembeli yang masih ragu, seringkali lebih memilih jasa COD saat berbelanja online.” Pentingnya manfaat dan

kemudahan penggunaan fitur Bayar Nanti dan fitur COD membuat peneliti ingin mengetahui sejauh mana dampaknya terhadap pelajar. (Tresnasih, 2022)

PIECES Framework untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi kearsipan. PIECES Framework adalah metode evaluasi yang mudah digunakan. PIECES menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna untuk menilai aplikasi berdasarkan indikator yang sudah ditentukan sebelumnya. Indikator yang digunakan adalah performance (kinerja), information (informasi), economy (ekonomi), control (kontrol), efficiency (efisiensi), dan service (layanan). Metode ini membantu dalam memahami berbagai aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi (Nur Fauzi et al., 2022)

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Pieces Framework* digunakan untuk menganalisis efektivitas kepuasan pengguna Fitur COD pada aplikasi shopee?
2. Bagaimana Tingkat kepuasan pengguna fitur COD pada aplikasi shopee di kalangan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang, Fakultas Teknologi Informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menggunakan metode *Pieces Framework* sebagai proses analisis tingkat kepuasan pengguna fitur COD pada aplikasi shopee
2. Mengetahui tingkat efektivitas pada aplikasi shopee di kalangan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang, Fakultas Teknologi Informasi

1.4 Manfaat Penelitian

1. BagiPerusahaan:

Bisa dijadikan model untuk meningkatkan tingkat pelayanan maksimal yang diberikan oleh shopee di Kota Malang.

2. BagiPeneliti

Sebagai bahan untuk menilai kapasitas dan kemampuan peneliti dalam Menganalisis sebuah sistem online shop.

3. Bagi Mahasiswa

Dapat menunjang aktivitas dan kebutuhan golongan Mahasiswa yang tidak memiliki waktu dapat menggunakan shoppe dengan mudah.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada batasan yang harus di pertimbangkan dalam menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi *Shopee* dengan menggunakan metode *Pieces Framework* yaitu:

1. objek penelitian penulis adalah fitur *COD* pada aplikasi shopee
2. Mahasiswa Universitas Merdeka Malang, Fakultas Teknologi Informasi yang menggunakan aplikasi Shoppe.
3. metode yang digunakan yaitu metode *Pieces Framework*