

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak perusahaan yang terkena efek dari berkembangnya fasilitas komputer serta teknologi. Keberadaan teknologi pada perusahaan memiliki fungsi guna mempermudah dilaksanakannya suatu aktivitas pada perusahaan tersebut. Demi sebuah kelancaran dalam bekerja serta berbisnis, beberapa perusahaan memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer. Arief Selay (2023) memaparkan bahwa sistem informasi penjualan merupakan sebuah prosedur yang melaksanakan, mencatat, mengkalkulasi, membuat dokumen, dan informasi penjualan untuk keperluan manajemen dan bagian lain yang berkepentingan dalam bidang penjualan, dari mulainya order penjualan hingga transaksi dilaksanakan. Nugroho (2006) berpendapat, apabila sumber informasi dimanfaatkan dengan optimal, maka perusahaan dapat memperoleh masukan guna melakukan peninjauan demi kelancaran, kemudahan, kecepatan, keakuratan, produktif serta keefektifan dalam berbisnis.

Era globalisasi yang masih menuntut segala sesuatu untuk mengalami peningkatan, tak terkecuali teknologi informasi, serta penggunaan internet. Teknologi informasi yang maju memberikan stimulus para individu guna mengembangkan inovasi yang baru guna mempermudah manusia memperoleh informasi. Berbeda dengan jaman dahulu, kini informasi dapat dengan mudah dan cepat diakses dan diterima oleh berbagai pihak dalam waktu yang bersamaan.

Teknologi informasi merupakan satu dari sekian sumber daya yang dianggap krusial oleh perusahaan. Sistem informasi dan teknologi informasi diaplikasikan dengan optimal guna menyokong proses bisnis. E-commerce merupakan produk dari suatu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi, produk ini telah diterapkan oleh banyak perusahaan. Berkembangnya teknologi internet didukung oleh peningkatan laju dari beberapa aspek, meliputi bidang teknologi, telekomunikasi, serta komputer. Kegunaan internet pada bisnis telah berkembang mulai hanya berfungsi sebagai instrumen guna saling bertukar informasi dengan media elektronik menjadi instrumen pada program strategi bisnis, meliputi pemasaran serta penjualan. Oleh karena itu para pebisnis tidak lagi menghadapi kesulitan untuk mendapatkan berbagai macam informasi, baik untuk menyokong kegiatan bisnisnya, maupun untuk mendapatkan informasi secara cepat, akurat dan juga relevan

Perdagangan yang diterapkan oleh penjual maupun pembeli melalui internet disebut e-commerce. Keuntungan utama dari transaksi e-commerce, yakni meningkatkan pendapatan melalui penjualan online yang biayanya lebih rendah. Sistem e-commerce memungkinkan penjual dan pembeli untuk mengakses informasi produk dan melakukan transaksi secara online tanpa mengenal batas waktu dan tempat. E-commerce adalah komponen penting dari kemajuan teknologi internet. Berbagai pihak, termasuk pembeli, produsen, dan penjual, mendapatkan keuntungan dari penggunaan sistem e-commerce. Konsumen tidak perlu menghabiskan waktu dalam antrian guna memperoleh barang maupun jasa sesuai keperluan mereka. Selain itu, pelanggan dapat mengetahui harga terbaru dan kemungkinan mendapatkan harga lebih murah.

Sebuah strategi bisnis yang memanfaatkan teknologi e-commerce dianggap sangat tepat untuk mendukung operasi perdagangan karena kebanyakan orang saat ini mencari kemudahan dalam melakukan jual beli, kemudahan untuk mengetahui harga dan produk, dan kecenderungan untuk berbelanja secara online. Danu Kusbandono (2020) dengan demikian, “yang harus diingat dalam melangsungkan aktivitas bisnis e-commerce yaitu: adanya proses baik penjualan maupun pembelian secara elektronik adanya konsumen atau perusahaan dan adanya jaringan penggunaan komputer secara online untuk melakukan transaksi bisnis”. Di samping itu, bisnis e-commerce mempunyai beberapa keuntungan antara lain yaitu: “dapat memperluas jaringan mitra bisnis, jangkauan pemasaran menjadi semakin luas, aman secara fisik, efektif, efisien, dan fleksibel.

Tidak hanya itu, Nugraha (2006) memaparkan bahwa berbisnis di e-commerce ini memiliki kekurangan, seperti: menaikkan tingkat individualisme, terkadang juga menimbulkan rasa kecewa serta tidak manusiawi. Keterbukaan bisnis adalah salah satu prinsip yang harus dipatuhi untuk mendapatkan kepercayaan dalam *e-commerce*. Ini berarti melaksanakan transaksi menurut perjanjian. Integritas transaksi yakni tagihan sesuai transaksi.

Kualitas e-commerce yaitu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna adalah perasaan yang ada pada pengguna setelah melihat hasil atau kinerja yang mencapai suatu harapan. Definisi kepuasan pengguna yakni kesesuaian antara harapan individu dan hasil yang diperoleh dengan adanya sistem di mana individu tersebut terlibat pada proses berkembangnya sistem informasi. *Software* Shopee yaitu satu dari sekian aplikasi marketplace daring yang digunakan sebagai proses jual beli, serta melakukan penawaran pada bermacam-macam barang mulai dari pakaian hingga kebutuhan sehari-hari.

Shopee menjadi satu dari sekian situs jual beli yang terkenal. Situs ini melakukan berbagai perkembangan guna memikat pelanggan untuk lebih banyak melakukan transaksi dalam situs mereka dengan berkonsentrasi pada platform mobile mereka, membuatnya lebih mudah bagi pelanggan untuk mencari, berbelanja, dan menjual barang langsung melalui ponsel mereka. Selain itu, fitur *livechat*, berbagi (berbagi sosial), dan penggunaan tanda tagar membuat Shopee lebih mudah untuk berkomunikasi antara penjual dan pembeli serta membantu menemukan produk yang sesuai kebutuhan pelanggan. Program Shopee tersedia untuk di download secara cuma-cuma di Google Play Store dan App Store.

Melalui hadirnya Shopee harus dilaksanakan identifikasi masalah guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna shopee. Cara yang tepat guna mengidentifikasi masalah kepuasan pengguna adalah dengan menggunakan metode PIECES. Tingkat kepuasan atau kepuasan pengguna terhadap layanan, produk, maupun fasilitas yang ditawarkan oleh Shopee harus diukur. Dengan mengaplikasikan metode analisis PIECES, peneliti berharap dapat memberikan nilai secara keseluruhan mengenai pengaplikasian sistem yang diterapkan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar guna terus meningkatkan sistem.

Pieces merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik dan tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah sistem informasi dalam kualitas pelayanan. Peneliti memilih metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pelanggan terpuaskan dengan layanan sistem informasi ataukah tidak. Terdapat enam buah variabel yaitu performance, information, economy, control and security, efficiency, serta service (Ngakan Made Bayu Aditya & Joy Nashar Utama Jaya, 2022).

Penelitian ini menentukan fokus dan merumuskan permasalahan mengenai tujuan serta pemanfaatan teknologi informasi yang dengan aktif memberikan dukungan guna melancarkan upaya penjualan barang yang dilaksanakan menggunakan penjualan online dengan judul **“Analisis Sistem Informasi E-commerce Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus: Shopee)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang masalah tersebut, kemudian peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui keuntungan dari sistem informasi E-commerce terhadap Shopee dengan menggunakan pieces framework?
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna terhadap E-commerce pada shopee yang sedang digunakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, terdapat tujuan penelitian yang ingin diraih pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui keuntungan dari sistem informasi E-commerce terhadap shopee dengan menggunakan pieces framework.
2. Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap e-commerce pada shopee yang sedang digunakan, serta untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan mereka melalui pengembangan sistem yang lebih optimal dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu pada pemaparan di atas, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak produsen e-commerce memberikan kemudahan untuk menawarkan serta menjual produknya secara daring kepada konsumen tersebut. Terlebih, e-commerce juga dapat memperluas dan melakukan peningkatan penjualan yang disebabkan dengan hadirnya sistem online, maka akan memperluas seluruh ruang lingkup dalam perdagangan.
2. Bagi konsumen dapat merasakan manfaat meliputi proses jual beli yang lebih efektif, relatif mudah, aman, serta terpercaya sebab dengan pembayaran melalui internet banking konsumen tidak harus melakukan perjalanan guna memperoleh produk yang akan dibeli melalui internet.

1.5 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini yang terfokus dan dapat diukur dengan baik. Batasan-batasan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Analisis dan perhitungan data yang dilakukan melalui penggunaan kuesioner.
2. Sistem ini menganalisis mengenai pemesanan serta penjualan barang berbasis online.
3. Penelitian menggunakan metode pieces framework.