

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI E-COMMERCE MENGGUNAKAN

METODE PIECES FRAMEWORK

(Studi Kasus : Shopee)



Oleh :

Putri Rahmawati

20083000126

PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS MERDEKA

MALANG

2024

**ANALISIS SISTEM INFORMASI E-COMMERCE MENGGUNAKAN
METODE PIECES FRAMEWORK**

(Studi Kasus : Shopee)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

Putri Rahmawati

NIM: 20083000126

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG**

2024

MOTTO

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tahu betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

“Hidup bukan tentang dunia saja maka perbaikilah diri mu untuk menjadi pribadi yang lebih baik walaupun kamu mempunyai segudang dosa dalam hidup”

“Letakan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakkanmu dalam hatiku”

(QS. Al-Baqarah : 152)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Rahmawati
Nim : 20083000126
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Universitas : Merdeka Malang
Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi E-Commerce Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus : Shopee)

Malang, 17 Juli 2024

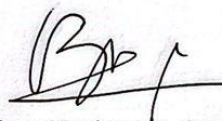
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Dosen Pembimbing



Lutfhi Indana, S.Pd., M.Pd
NIDN : 0711059203



Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0005027501



Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Dr. Marsiana Indarwati, S.E., M.Si
NIDN : 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Putri Rahmawati
Nim : 20083000126
Judul : Analisis Sistem Informasi E-Commerce Menggunakan
Metode Pieces Framework (Studi Kasus : Shopee)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji

Drs. Anis Zubair, M.Kom

NIDN : 0701116703

Sekretaris Penguji

Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom

NIDN : 0005027501

Anggota Penguji

Devita Maulina Putri, A.Md., S.St., M.Pd

NIDN : 0719099201

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 23 Juli 2024
M. P. A. E. Status 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Dr. Mardiana Andrawati, S.E., M.Si.

NIDN: 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Rahmawati
NIM : 20083000126
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Informasi E-Commerce Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus : Shopee)
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :
“Analisis Sistem Informasi E-Commerce Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus : Shopee)”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (Plagiasi/Jiplakan) sertatidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 21 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Putri Rahmawati

ABSTRAK

Putri Rahmawati_20083000126. Analisis Sistem Informasi E-Commerce Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi Kasus : Shopee) dibawah bimbingan bapak Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mengubah cara perusahaan melakukan bisnis, khususnya dalam perdagangan online melalui e-commerce. Shopee, sebagai salah satu marketplace terkemuka, terus mengembangkan platformnya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan fitur-fitur seperti live chat, berbagi sosial, dan penggunaan tanda pagar. Metode PIECES digunakan untuk mengidentifikasi peluang, masalah, dan arahan yang berkaitan dengan sistem informasi Shopee, dengan fokus pada variabel performance, information, economic, control, efficiency, dan service. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan sistem yang ada dan mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna terhadap sistem Shopee relatif tinggi, namun terdapat ruang untuk peningkatan dalam faktor Performance dan Control, yang memiliki nilai kepuasan lebih rendah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-commerce serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Kata Kunci : Analisis, E-Commerce, Pieces, Shopee

ABSTRACT

Putri Rahmawati_20083000126. Analysis of E-Commerce Information Systems Using the Pieces Framework Method (Case Study: Shopee) under the guidance of Mr. Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom.

The development of information technology and the internet has changed the way companies do business, especially in online trade through e-commerce. Shopee, as one of the leading marketplaces, continues to develop its platform to increase user satisfaction with features such as live chat, social sharing, and the use of hashtags. The PIECES method is used to identify opportunities, problems and directions related to the Shopee information system, with a focus on performance, information, economic, control, efficiency and service variables. This research aims to provide a comprehensive overview of the implementation of the existing system and identify areas that can be improved to improve the user experience. The research results show that the average user satisfaction with the Shopee system is relatively high, but there is room for improvement in the Performance and Control factors, which have lower satisfaction scores. Thus, this research contributes to understanding the level of user satisfaction with e-commerce systems and provides recommendations for improving service quality in the future.

Keywords: Analysis, E-commerce, Pieces, Shopee

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Mama Tercinta Siti Mas'a, Untuk kasih sayang, dukungan, dan doa yang Mama berikan selama ini. Meskipun Mama sudah tidak lagi di sini bersama kami, setiap kenangan dan ajaran Mama tetap hidup dalam setiap langkah yang saya ambil. Skripsi ini adalah wujud dari cinta dan perjuangan yang Mama tanamkan dalam diri saya. Semoga Mama bangga melihat hasil dari usaha dan doa Mama. Semoga beliau husnul khotimah, diampuni segala dosa - dosanya dan diterima amal ibadahnya. Amin Ya Rabbal Alamiin.
3. Bapak saya Ibrahim Dhaga, Untuk kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas kesabaran dan motivasi yang telah diberikan sepanjang proses penulisan skripsi ini yang selalu mendoakan, mendukung, menyemangati dan membiayai tanpa mengeluh serta memberikan dorongan agar penulis bisa lebih baik lagi dari sebelumnya.
4. Saudara/saudari saya, hartati, abdul haris, muhammad yamin, nur wati, irwan ibrahim yang telah memberikan dukungan moral dan dorongan yang tak ternilai sepanjang proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Mama Tercinta Siti Mas'a, Untuk kasih sayang, dukungan, dan doa yang Mama berikan selama ini. Meskipun Mama sudah tidak lagi di sini bersama kami, setiap kenangan dan ajaran Mama tetap hidup dalam diri ini. Skripsi ini adalah wujud dari cinta dan perjuangan yang Mama tanamkan dalam diri saya. Semoga Mama bangga melihat hasil dari usaha dan doa Mama. Semoga beliau husnul khotimah, diampuni segala dosa - dosanya dan diterima amal ibadahnya. Amin Ya Rabbal Alamiin. Love And I Miss You Mom.
3. Bapak saya Ibrahim Dhaga, Untuk kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas kesabaran dan motivasi yang telah diberikan sepanjang proses penulisan skripsi ini yang selalu mendoakan, mendukung, menyemangati dan membiayai tanpa mengeluh serta memberikan dorongan agar penulis bisa lebih baik lagi dari sebelumnya.
4. Saudara/saudari saya, hartati, abdul haris, muhammad yamin, nur wati, irwan ibrahim yang telah memberikan dukungan moral dan dorongan yang tak ternilai sepanjang proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.S, Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Prodi S1 Sistem Informasi.
3. Bapak Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Anis Zubair, M.Kom dan ibu Devita Maulina Putri, A.Md., S.St., M.Pd selaku dosen penguji.
5. Aba dan Mama, yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti.
6. Pihak-pihak lain yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan tulus hati penulis meminta maaf apabila terdapat kekhilafan atau kekurangan dalam skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca yang berminat.

Malang, 21 Agustus 2024

Putri Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BIODATA PENELITI.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Definisi Analisis	6
2.2 Definisi Sistem Informasi.....	7
2.3 Definisi E-Commerce.....	7
2.4 Definisi Pieces Framework	8
2.5 Penelitian Terdahulu	10
BAB III.....	12
METODE PENELITIAN.....	12

3.1 Desain Penelitian.....	12
3.2 Lokasi Penelitian.....	14
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel Penelitian.....	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.5 Teknik Analisis Data.....	16
3.6 SPSS.....	18
BAB IV.....	19
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Hasil Analisis Data.....	19
4.1.1 Karakteristik Populasi.....	19
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	20
4.2.1 Uji Validitas (<i>Bivariate Pearson</i>).....	20
4.2.2 Uji Reliabilitas (<i>Alpha Cronbach</i>).....	25
4.3. Analisis <i>PIECES Framework</i>	26
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	29
BAB V.....	34
PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Kuesioner	17
Tabel 4.1 Skala Likert.....	19
Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin	19
Tabel 4.3 Data Angkatan	20
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	21
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	26
Tabel 4.4 Rata-Rata Kepuasan.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian	13
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Gambar Uji Validitas X1 (Kinerja).....	22
Gambar 4.2 Gambar Uji Validitas X2 (Informatif)	22
Gambar 4.3 Gambar Uji Validitas X3 (Economics).....	23
Gambar 4.4 Gambar Uji Validitas X4 (Control dan Security)	23
Gambar 4.5 Gambar Uji Validitas X5 (Efisiensi).....	24
Gambar 4.6 Gambar Uji Validitas X6 (Layanan).....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keterangan Persetujuan Skripsi.....	38
Lampiran 2 Surat Keterangan Kemiripan.....	39
Lampiran 3 Form Acc Revisi.....	42
Lampiran 4 Data Responden Kuesioner.....	44
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	53