

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan belanja *online* memfasilitasi pengguna untuk melakukan pemesanan melalui aplikasi dalam memenuhi kebutuhan harian, termasuk sayuran dan bahan makanan lainnya. Dalam bentuk *on-demand*, pesanan akan dikirim langsung ke lokasi pengiriman dalam waktu yang telah ditentukan. Guna memastikan kesegaran produk, platform layanan belanja *online* menjalin kerja sama dengan penyedia jasa kurir yang terintegrasi oleh platform layanan belanja *online* tersebut [1].

Di Indonesia, terdapat beberapa platform belanja *online* yang populer di kalangan masyarakat, antara lain HappyFresh, Sayurbox, Tanihub, Hypermart Online, Go-Mart, Grab Mart, Bukalapak, Tokopedia, Lazada, Klik Indomaret, dan lainnya. Dari beragam aplikasi tersebut, Sayurbox banyak diminati untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, terutama terkait dengan makanan dan bahan pokok. Hal tersebut dijelaskan dalam survei yang dilakukan oleh dailysocial.id bahwa Sayurbox mendapatkan persentase kedua paling tinggi yaitu 31% dalam hal aplikasi belanja *online* paling diminati selama COVID19[2].

Sayurbox menggandeng langsung petani, produsen, dan pemasok lokal di seluruh Indonesia untuk memperoleh semua produknya secara langsung. Sayurbox memainkan peranan penting dalam mendigitalisasi sektor pertanian dengan menjalin kerja sama langsung dengan para petani dan memfasilitasi penjualan hasil panen secara *online*. Keunggulan utama Sayurbox adalah pelanggan dapat mengakses platform ini melalui berbagai kanal, seperti situs web dan aplikasi, untuk memenuhi kebutuhan mereka[3]. Konsep *farm-to-table* Sayurbox memungkinkan pelanggan untuk memperoleh bahan makanan segar secara langsung dari petani dan produsen lokal. Dengan menggunakan pendekatan ini, pengelolaan rantai pasokan yang sebelumnya melibatkan beberapa langkah sebelum mencapai konsumen dapat disederhanakan. Ini memungkinkan pelanggan memperoleh bahan makanan langsung melalui platform Sayurbox[4].

Namun dengan inovasi dan keunggulan yang dimiliki oleh Sayurbox masih terdapat sejumlah pengguna yang memberikan ulasan kurang puas terhadap aplikasi. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi performa aplikasi yang dianggap lambat, gangguan dari iklan notifikasi, penurunan kualitas produk, pengiriman produk yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan pesanan, pengiriman di luar estimasi yang ditetapkan, serta tanggapan yang lambat terhadap

komplain melalui media sosial dan email. Keluhan-keluhan tersebut menjadi sorotan penting dalam menganalisis kepuasan pengguna, sehingga pihak Sayurbox dapat memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor yang perlu diperbaiki berdasarkan penilaian pengguna aplikasi.

Pelanggan selalu melakukan penilaian dalam setiap transaksi, baik yang dilakukan secara konvensional maupun digital. Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa mempengaruhi peluang pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut[5]. Evaluasi aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja sistem agar lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna [6]. Kepuasan pengguna tidak hanya tergantung pada aspek teknis, melainkan lebih dipengaruhi oleh respons pengguna terhadap aplikasi. Meskipun sulit diukur dan diprediksi, kepuasan pengguna dapat dianalisis dengan menggunakan model-model tertentu, Salah satu pendekatan yang digunakan adalah *PIECES framework*. *Framework* ini terdiri dari enam kategori utama yang digunakan untuk mengklasifikasikan dan menangani masalah, dengan mempertimbangkan tiga aspek analisis: *problem*, *expectation*, dan *guideline*. Enam kategori tersebut meliputi *performance*, *information and data*, *economics*, *control and security*, *efficiency*, dan *service*. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi *measurement* menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS).

SEM-PLS digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan cara memaksimalkan varian yang dijelaskan. Metode ini lebih fleksibel dibandingkan SEM berbasis covariance (CB-SEM) karena dapat digunakan meskipun data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel relatif kecil. Selain itu, PLS-SEM dapat menganalisis variabel reflektif, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh indikatornya. Metode ini lebih cocok untuk penelitian yang berfokus pada prediksi dan penjelasan hubungan antar variabel daripada pengujian teori yang ketat. Menurut Hair et al. (2014), SEM-PLS lebih praktis dalam situasi di mana data tidak memenuhi asumsi statistik yang ketat. Lin et al. (2019) juga menjelaskan bahwa metode ini lebih efisien untuk penelitian dengan sampel kecil[7].

Dalam penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Kevin Krisna Adji Pratama dan I Kadek Dwi Nuryana mengenai penerapan *PIECES framework* terhadap kepuasan pengguna aplikasi investasi reksa dana Bibit, hasil pengujian terhadap enam hipotesis menunjukkan bahwa tiga hipotesis diterima. Hipotesis yang diterima adalah Pengaruh *Information and Data* terhadap *User Satisfaction*, Pengaruh *Economics* terhadap *User Satisfaction*, dan Pengaruh *Service* terhadap *User Satisfaction*. Sementara itu, tiga hipotesis lainnya ditolak, yaitu Pengaruh *Performance* terhadap

User Satisfaction, Pengaruh *Control and Security* terhadap *User Satisfaction*, dan Pengaruh *Service* terhadap *User Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diterima memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bibit. Berdasarkan nilai *path coefficient*, pengaruh terbesar adalah *Service* terhadap *User Satisfaction* sebesar 0,331, diikuti oleh *Information and Data* sebesar 0,275, dan *Economics* sebesar 0,220. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Bibit secara signifikan dipengaruhi oleh variabel *Information and Data*, *Economics*, dan *Service*. [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Indrawati dan rekan-rekannya pada tahun 2019 mengenai penilaian kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan *PIECES framework* menunjukkan bahwa sistem tersebut berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dari pustakawan dan mahasiswa. Secara keseluruhan, domain seperti *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, dan *Service* mendapatkan penilaian "PUAS" dari pustakawan, dengan skor masing-masing sebesar 4.33, 3.98, 3.97, 4.04, 4.45, dan 4.33. Dari sisi mahasiswa, domain *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, serta *Control and Security* juga menerima penilaian "PUAS" dengan skor masing-masing 4.38, 3.75, 4.00, dan 4.00. Namun, *Efficiency* diberi penilaian "RAGURAGU" dengan skor 3.25, sementara *Service* memperoleh penilaian "PUAS" dengan skor 3.85. Secara keseluruhan, *PIECES framework* terbukti efektif dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan [9].

Pemberian layanan yang berkualitas kepada pengguna menjadi faktor pendorong untuk membentuk hubungan yang kuat dengan sistem [10]. Kerangka kerja *PIECES* melibatkan elemen-elemen penting dalam evaluasi sistem, antara lain *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control and security*, *Efficiency*, dan *Service* [9]. Dengan menggunakan *PIECES* sebagai alat analisis sistem, memungkinkan pengidentifikasian yang menyeluruh dan mendalam, memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan. Pemahaman yang mendalam ini dapat menjadi dasar untuk kemajuan perusahaan kedepannya [11]. Oleh karena itu, hal ini mendorong untuk menyusun penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sayurbox Menggunakan *PIECES Framework*".

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Sebagai platform belanja *online* untuk kebutuhan sehari-hari, Sayurbox memungkinkan pengguna memesan sayuran bahan makanan lainnya melalui aplikasi. Meskipun demikian, beberapa pengguna telah mengungkapkan keluhan terkait kinerja aplikasi yang kadang kala terasa

lambat, iklan notifikasi yang mengganggu, penurunan kualitas produk, dan masalah terkait pengiriman. Maka, diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sayurbox dengan tujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan.

1.2.2 Metode Usulan

Dalam penelitian ini, pendekatan yang diusulkan adalah dengan menerapkan *PIECES Framework*, yang mencakup enam dimensi utama: *Performance*, *Information and Data*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, serta *Service*. Tahapan selanjutnya melibatkan pengukuran yang dilakukan melalui penerapan metode analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Pendekatan *PIECES* ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna melalui analisis data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden.

Berdasarkan paparan pada latar belakang, pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sayurbox menggunakan metode *PIECES framework*, serta bagaimana hasil analisis tersebut dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sayurbox secara keseluruhan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

1. Mengetahui cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Sayurbox dengan menerapkan metode analisis *PIECES framework*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sayurbox berdasarkan hasil analisis menggunakan *PIECES framework*.
3. Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Sayurbox dengan menerapkan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) yang bertujuan memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai keterkaitan antar variabel serta dampak terhadap kepuasan pengguna.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian skripsi ini mencakup:

1. Bagi penulis: Memberikan wawasan baru dalam menerapkan *PIECES framework*, meningkatkan pemahaman analisis kepuasan pengguna, serta pengalaman dalam menggunakan SEM-PLS untuk analisis yang lebih mendalam.

2. Bagi Sayurbox: Diharapkan memberikan masukan berharga bagi Sayurbox untuk meningkatkan aplikasinya, agar lebih efektif, efisien, ramah pengguna, dan memenuhi harapan pelanggan di masa depan.
3. Bagi responden, penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber masukan yang dapat disampaikan kepada pihak Sayurbox dalam mengembangkan sistem aplikasi Sayurbox yang dapat diterima dan digunakan oleh pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Demi mengarahkan dan memastikan pembahasan permasalahan tidak terlalu meluas serta tetap fokus, peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode PIECES Framework.
2. Responden yang dapat berpartisipasi dalam memberikan tanggapan pada penelitian ini adalah pengguna yang sudah pernah melakukan transaksi minimal 1x pada aplikasi Sayurbox.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni, *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan *Service*.
4. Pengolahan dan analisis data kuesioner menggunakan analisis PLS-SEM dengan bantuan *software* SmartPLS.

1.5 Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini dimulai dengan menjelaskan beberapa hal. Ini termasuk latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaatnya, batasan masalah, dan metode penulisan skripsi.

2. BAB II Kajian Pustaka

Bab ini mencakup banyak teori yang terkait atau digunakan dalam penelitian ini.

3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, uraian tahapan penelitian, identifikasi masalah, pembentukan kerangka berpikir, pengembangan hipotesis penelitian, instrumen penelitian, model analisis data, serta interpretasi hasil yang digunakan dalam penelitian.