

User Satisfaction Level of The SiCepat Proof of Delivery Website Using The Pieces Framework Method

Priatno¹⁾, Dearsalva Sudrajat²⁾, Muhammad Ridwan Effendi^{3)*}

¹⁾²⁾ Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

³⁾ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mohammad Husni Thamrin

^{*)} Correspondence author: jundi79@gmail.com, DKI Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v11i1.2551>

Abstract

Information technology and online platforms are very important in the context of work in today's digital era. Many companies have turned to internal websites or web-based systems for various needs, such as data management, internal communications, and daily work tools. One technology that is considered to play a very important role in a company is a website. SiCepat Ekspres implemented the Proof Of Delivery website as a solution to solving problems that occur when sending goods to user receipts. This system is part of the company's digital strategy, which utilizes website-based technology to simplify operations and increase user satisfaction. The data collection methods in this thesis are observation, interviews and literature study methods with quantitative analysis methods, namely data analysis methods using statistical analysis. Satisfaction with using a website is formed because of the services provided by a system that can be adjusted to the user's wishes. One method that can be used to analyze website systems is the PIECES Framework where there are 6 indicators (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service) by distributing questionnaires to employees of the Head Office of the Operations Division, getting 60 respondents. The results of this research show that the Proof Of Delivery SiCepat website received an average score of 4.30 which shows that users are very satisfied in using the Proof Of Delivery SiCepat website as a media source of information.

Keywords: PIECES Framework Method Analysis, Website Analysis, Service Quality, SiCepat Proof Of Delivery Website

Abstrak

Teknologi informasi dan platform online sangat penting dalam konteks pekerjaan di era digital saat ini. Banyak perusahaan telah beralih ke *website* internal atau sistem berbasis web untuk berbagai kebutuhan, seperti pengelolaan data, komunikasi internal, dan alat kerja sehari-hari. Salah satu teknologi yang dirasa sangat berperan penting di dalam sebuah perusahaan adalah *website*. SiCepat Ekspres mengimplementasikan *website Proof Of Delivery* sebagai solusi dalam memecahkan masalah yang terjadi pada pengiriman barang terhadap resi pengguna. Sistem ini merupakan bagian dari strategi digital perusahaan, yang memanfaatkan teknologi berbasis *website* untuk mempermudah operasi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data dalam skripsi ini adalah metode observasi, wawancara, dan studi pustaka dengan metode analisisnya berupa kuantitatif yaitu metode analisis data menggunakan analisis statistik. Kepuasan penggunaan suatu *website* itu terbentuk karena adanya pelayanan yang diberikan sebuah sistem yang dapat disesuaikan dengan keinginan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis sistem *website* adalah PIECES Framework dimana terdapat 6 indikator (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service*) dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan Kantor Pusat Divisi Operasional mendapatkan 60 responden. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website Proof Of Delivery* SiCepat mendapatkan nilai

rata-rata 4.30 yang menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dalam menggunakan *website Proof Of Delivery SiCepat* sebagai media sumber informasi.

Kata Kunci: Analisis Metode PIECES Framework, Analisis Website, Kualitas Pelayanan, Website Proof Of Delivery Sicepat

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan platform online sangat penting dalam konteks pekerjaan di era digital saat ini. Banyak perusahaan telah beralih ke *website* internal atau sistem berbasis web untuk berbagai kebutuhan, seperti pengelolaan data, komunikasi internal, dan alat kerja sehari-hari. Dalam kerangka ini, kepuasan karyawan dalam penggunaan *website* di tempat kerja menjadi perhatian utama. Ketidakpuasan atau menghadapi kendala dalam menggunakan *website* dapat memiliki dampak negatif pada produktivitas, kerja sama tim, dan kepuasan karyawan secara menyeluruh. Oleh karena itu, mengidentifikasi latar belakang masalah yang berkaitan dengan kepuasan karyawan terhadap penggunaan *website* menjadi hal yang sangat penting sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan terhadap sistem layanan yang sedang berjalan.

Salah satu teknologi yang dirasa sangat berperan penting di dalam sebuah perusahaan adalah *website*. Salah satu jenis media informasi yang digunakan di internet adalah *website*. *Website* sangat penting untuk semua bidang, baik untuk lembaga pemerintah maupun non-pemerintah (Klara Butar Butar *et al.*, 2022).

Website adalah kumpulan halaman web yang berisi berbagai informasi dalam bentuk gambar, teks, audio, atau animasi yang dapat diakses melalui internet (Athallah & Kraugusteeliana, 2022). Pentingnya penggunaan *website* sebagai platform utama dalam proses pekerjaan semakin meningkat, terutama dalam hal mengelola layanan jasa ekspedisi.

Salah satu upaya dalam melacak dan menemukan kekurangan dan peluang untuk meningkatkan kinerja dan kualitas suatu *website* adalah mengetahui kinerjanya (Huda & Megawaty, 2021). Sistem pada *website* perusahaan memerlukan perhatian lebih untuk menjaga kualitasnya yang konsisten, sehingga evaluasi terhadap perusahaan dari segi *website* dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

Analisis sistem adalah proses memecah keseluruhan sistem informasi menjadi elemen-elemen penyusunnya sehingga tujuan dapat ditentukan dan menilai berbagai permasalahan dan hambatan yang muncul dalam sistem agar dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan dimasa yang akan datang (Fardela & Aziz, 2023).

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna dievaluasi berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang telah diterima (Aditya & Jaya, 2022).

Akan tetapi *website* yang digunakan pada suatu perusahaan seharusnya mempunyai pengaplikasian yang mudah, aman, dan lancar bagi pengguna yang menggunakannya. Pengguna bisa melakukan penilaian terhadap *website* yang mereka sedang gunakan apakah bersifat baik atau buruk mengenai sistem *website* yang mereka pakai untuk aktivitas sehari-hari yaitu dengan melakukan penerapan metode PIECES pada sistem *website* tersebut.

SiCepat Ekspres mengimplementasikan *Website Proof Of Delivery* sebagai solusi dalam memecahkan masalah yang terjadi pada pengiriman barang terhadap resi pengguna. *Website Proof Of Delivery* yaitu merupakan *website* yang digunakan oleh karyawan pada Kantor Pusat Devisi Operasional SiCepat.

Website ini berguna untuk melacak resi pengiriman barang yang sedang berjalan. Di dalam *website* terdapat menu informasi pribadi pelanggan seperti nama, nomor telepon, dan alamat pelanggan. Pada *website* terdapat menu lacak resi dimana karyawan bisa melihat tanggal atau waktu pengiriman barang secara *real-time*, status keberadaan barang dari gerai utama sampai diterimanya barang oleh pelanggan, dan dapat mengetahui nama kurir yang mengantarkannya. Akan tetapi pada *Website Proof Of Delivery* beberapa kali terjadi *error* atau *bug* pada sistem *website* tersebut. Sehingga karyawan mengeluhkan *website* ini dalam menggunakannya untuk aktivitas pekerjaannya.

Analisis dilakukan pada *Website Proof Of Delivery* (POD) SiCepat pada sistem pengiriman barang. Ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dalam sistem yang sedang berjalan dan kemudian melakukan pengembangan serta perbaikan, sehingga bisa memberikan manfaat bagi perusahaan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *PIECES Framework* sebagai dasar pengumpulan dan pengolahan data. *PIECES Framework* adalah salah satu metode analisis sistem informasi yang umum digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi yang telah diimplementasikan dalam perusahaan berbasis komputer. Metode ini mempertimbangkan berbagai kriteria evaluasi dari segi Kinerja, Informasi, Ekonomi, Kontrol, Efisiensi, dan Layanan.

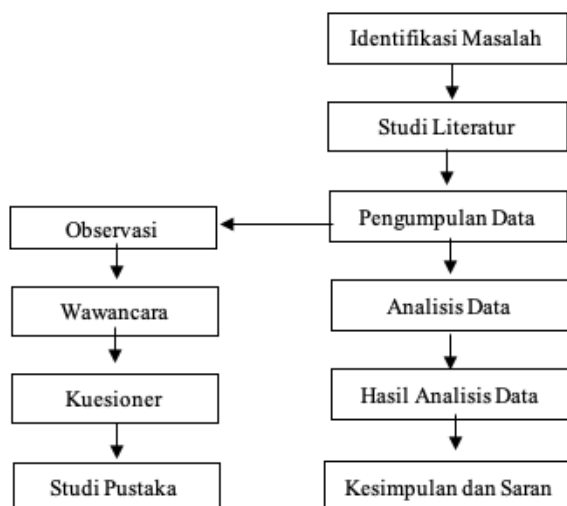
METODE

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, penulis harus melakukan observasi langsung dengan mengamati sistem *Website Proof Of Delivery* SiCepat, termasuk melihat proses pengiriman barang masuk gerai sampai diantar ke pelanggan melalui sistem tersebut. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan akurat. Metode yang digunakan untuk menganalisis sistem *website* ini adalah dengan memanfaatkan pendekatan *PIECES*. Dengan menggunakan metode *PIECES*, analisis kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi, dan layanan dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada pada sistem *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data tentang kepuasan pengguna terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat dengan menggunakan metode *PIECES Framework*, dengan unsur-unsur pokok yang telah ditemukan sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi dan ruang lingkup. Adapun unit yang diteliti adalah karyawan yang telah diidentifikasi sebagai pengguna *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

Berikut ini adalah ilustrasi diagram yang menggambarkan tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini:



Sumber : (Sakir *et al.*, 2022)

Gambar 1. Alur Penelitian

Berikut ini tahapan penelitian yang penulis lakukan:

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan identifikasi permasalahan yang perlu dianalisis agar hasil akhir yang dicapai sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Studi Literatur

Pada tahap ini, fokusnya yaitu untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang metode PIECES mengenai kepuasan pengguna terhadap *website* dan melakukan studi literatur yang diperoleh dari jurnal-jurnal internet dari penelitian sebelumnya.

c. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang bersumber dari data primer dan data sekunder.

d. Analisis Data

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat serta terdapat enam variabel yang akan digunakan untuk menganalisis data dengan metode *PIECES Framework*. Beberapa diantaranya yaitu: kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economy*), pengendalian (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan layanan (*service*).

e. Hasil Analisis Data

Pada tahap ini, membahas tentang hasil yang diperoleh dari perhitungan hasil analisis dan persentase jawaban responden terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat menggunakan *PIECES Framework*.

f. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan adalah langkah terakhir dalam menjelaskan proses penelitian dengan merangkum permasalahan yang ada. Saran merupakan pandangan atau rekomendasi yang diajukan untuk dipertimbangkan.

Instrumen Penelitian

Rumus Likert mengembangkan skala likert sebagai sistem pengukuran. Biasanya, pertanyaan menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi atau pendapat responden. Responden akan memilih salah satu opsi jawaban yang tersedia untuk memberikan tingkat persetujuan mereka dalam pernyataan tersebut. Setiap kategori pada skala likert terdiri dari lima pilihan dan tanggapan tersebut diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Evitria *et al.*, 2022)

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam sebuah penelitian. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dibagi menjadi 2 yaitu:

Data primer adalah informasi yang didapatkan langsung dari pengamatan atau penelitian langsung oleh penulis di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dilakukan di lapangan. Diantaranya sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan atau survei secara langsung guna mengetahui sistem yang sedang berjalan di PT SiCepat Ekspres Indonesia.

b. Wawancara

Penulis melakukan interaksi langsung dengan beberapa karyawan atau staff untuk mendapatkan informasi tentang sistem *website* pengiriman barang di PT SiCepat Ekspres Indonesia.

c. Kuesioner

Penulis menyusun pernyataan tentang *Website Proof Of Delivery* SiCepat dan menggunakan Google Form untuk menyebarkannya kepada karyawan SiCepat, dengan tujuan untuk mengumpulkan data penelitian yang akan digunakan.

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari literatur, jurnal, artikel, dan situs internet sebagai sumber pendukung yang digunakan dalam penelitian ini. Informasi ini digunakan untuk memperkuat analisis dan temuan dalam penelitian.

Sampel Penelitian

Sampel adalah metode pengumpulan data di mana sebagian populasi dipilih untuk mengidentifikasi sifat dan ciri yang diinginkan dari populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, di mana sampel dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja dalam lingkup yang sama. Teknik ini digunakan karena responden yang dipilih merupakan karyawan yang menggunakan *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

Penulis memilih sampel dari beberapa karyawan di Kantor Pusat SiCepat Ekspres dengan karakteristik populasi, sumber daya yang tersedia dan pertimbangan statistik yang mencakup ruang lingkup para pengguna *website* tersebut agar penulis dapat mengambil

kesimpulan yang lebih luas atau generalisasi tentang populasi tersebut berdasarkan data sampel yang dikumpulkan.

Berikut ini adalah data karyawan pada Kantor Pusat Divisi Operasional pada Mei 2024 yang menggunakan *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

Tabel 2. Karyawan Divisi Operasional Sicepat

Karyawan	Populasi
First Mile	39
Middle Mile	7
Last Mile	86
Jumlah Populasi	132

Pengambilan sampel data populasi 132 karyawan Divisi Operasional Kantor Pusat SiCepat Ekspres dengan besar kesalahan (*margin of error*) yang diinginkan 10% dikarenakan populasi tidak mencapai 1000 karyawan dan penulis menggunakan rumus Slovin untuk mengambil data sampel.

$$(n) = \frac{(N)}{1 + N(e)^2}$$

Penjelasan:

n : Total sampel

N : Jumlah atau Total populasi

e : Batas toleransi kesalahan (10%)

$$n = \frac{132}{1 + 132 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{132}{1 + 2,32} = 56,89 = 57$$

Jadi penelitian ini memiliki jumlah sampel sebesar 57 dibulatkan menjadi 60 sampel data karyawan Divisi Operasional Kantor Pusat SiCepat Ekspres.

Metode Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan data yang konkret dan terstruktur dari angka-angka yang telah melalui proses perhitungan yang jelas. Data kuantitatif merupakan salah satu jenis metodologi penelitian yang mengandalkan data penelitian positif berupa pengukuran numerik yang dilakukan dengan perhitungan statistik, terkait dengan topik yang diteliti untuk menarik kesimpulan. Penulis menggunakan skala Likert sebagai alat untuk mengukur kepuasan responden. Sebelum melakukan analisis data dengan menghitung nilai rata-rata setiap pertanyaan pada setiap kuesioner, penting untuk memastikan nilai kepuasan pengguna terlebih dahulu. Hitung tingkat kepuasan pengguna dengan skala Kaplan dan Norton.

Tabel 3. Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan

Range Nilai	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 – 1,79	Sangat Tidak Puas

Sumber : (Fresa Dwi Juniar Sofalina, 2022)

Analisis *PIECES Framework* mengukur kepuasan pengguna terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat berdasarkan pilihan jawaban dan skor, kemudian diambil rata-rata tingkat kepuasan menggunakan rumus:

$$(RK) = \frac{(JSK)}{(JK)}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

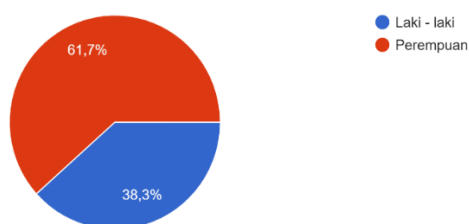
JK = Jumlah Kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang merupakan karyawan Divisi Operasional Kantor Pusat SiCepat. Responden dipilih menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yaitu karyawan yang bekerja dalam lingkup yang sama dan karyawan merupakan pengguna Website Proof Of Delivery SiCepat dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

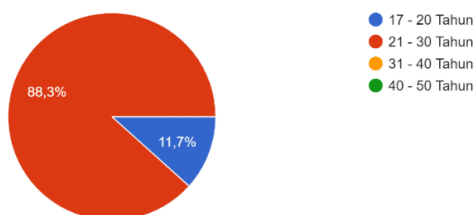
Karakteristik Sampel Penelitian

Dari total sampel, persentase berdasarkan jenis kelamin laki-laki terdapat 38,3% dan perempuan sebesar 61,7%. Jenis kelamin perempuan memiliki jumlah responden yang dominan.

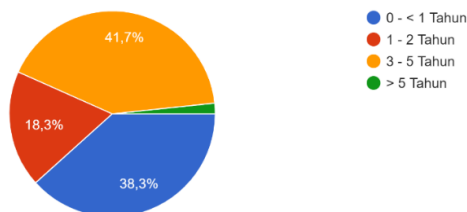


Gambar 2. Jenis Kelamin

Pada bagian usia, keseluruhan karyawan mengisi kuesioner dan yang paling dominan yaitu karyawan yang berusia 21-30 tahun sebesar 88,3% dan terdapat usia karyawan dari 17-20 tahun sebesar 11,7%.



Gambar 3. Usia Karyawan



Gambar 4. Lama Bekerja

Dan untuk lama bekerja karyawan di Divisi Operasional Kantor Pusat SiCepat adalah 5 tahun keatas. Karyawan terbanyak dengan lama bekerja adalah 3 - 5 tahun sebesar 41,7%.

Perhitungan PIECES Framework Manual

Analisis *PIECES Framework* mengukur kepuasan pengguna terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Website Proof Of Delivery* SiCepat berdasarkan pilihan jawaban dan skor, kemudian diambil rata-rata tingkat kepuasan menggunakan rumus:

$$(RK) = \frac{(JSK)}{(JK)}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Hasil kuesioner dikumpulkan dan diperoleh nilai rata-rata dengan menggunakan karakteristik penilaian pada setiap variabel dari *PIECES Framework* berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 60 orang dari Divisi Operasional sebagai pengguna *Website Proof Of Delivery* SiCepat untuk mendapatkan hasil evaluasi penerapan kualitas layanan pada *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

Hasil pengolahan Kuesioner kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

a. Indikator *Performance*

Tabel 4. Hasil Pernyataan Kuesioner *Performance*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Website</i> POD SiCepat mudah diakses oleh pengguna (karyawan) SiCepat	30	26	3	1	0
2.	Pilihan menu dan navigasi yang tersedia pada POD SiCepat dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif	29	24	6	1	0
3.	Menu yang tersedia pada POD SiCepat secara instan dapat menampilkan informasi yang sesuai dengan yang digunakan oleh pengguna (karyawan)	26	26	7	1	0
Jumlah		85	76	16	3	0

$$RK = \frac{(85 * 5) + (76 * 4) + (16 * 3) + (3 * 2) + (0 * 1)}{85 + 76 + 16 + 3 + 0}$$

$$RK = \frac{425 + 304 + 48 + 6 + 0}{180}$$

$$RK = \frac{783}{180}$$

$$RK = 4,35$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Performance* adalah 4,35. Nilai 4,35 dianggap sangat puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *performance* menghasilkan kepuasan pengguna yang sangat puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor kinerja kepada penggunanya.

b. Indikator *Information*

Tabel 5. Hasil Pernyataan Kuesioner *Information*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Informasi yang ditampilkan POD SiCepat mudah untuk dipelajari dan dipahami	28	26	5	1	0
2.	Informasi yang ditampilkan POD SiCepat lengkap, tepat dan akurat	23	28	7	2	0
3.	Data pelanggan yang ada pada POD SiCepat mudah diakses atau digunakan sesuai kebutuhan pengguna (karyawan)	25	25	8	2	0
Jumlah		76	79	20	5	0

$$RK = \frac{(76 * 5) + (79 * 4) + (20 * 3) + (5 * 2) + (0 * 1)}{76 + 79 + 20 + 5 + 0}$$

$$RK = \frac{380 + 316 + 60 + 10 + 0}{180}$$

$$RK = \frac{766}{180}$$

$$RK = 4,25$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Information* adalah 4,25. Nilai 4,25 dianggap sangat puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *information* menghasilkan kepuasan pengguna yang sangat puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor informasi kepada penggunanya.

c. Indikator *Economy*

Tabel 6. Hasil Pernyataan Kuesioner *Economy*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Website</i> POD SiCepat mengurangi biaya pelaksanaan pengguna karena dapat diakses di mana saja dengan berbagai jaringan internet yang ada	19	33	8	0	0
2.	Dengan menggunakan POD SiCepat, pekerjaan menjadi lebih mudah diselesaikan (efisiensi waktu dan tenaga)	22	28	9	1	0
Jumlah		41	61	17	1	0

$$RK = \frac{(41 * 5) + (61 * 4) + (17 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{41 + 61 + 17 + 1 + 0}$$

$$RK = \frac{205 + 244 + 51 + 2 + 0}{120}$$

$$RK = \frac{502}{120}$$

$$RK = 4,18$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Economy* adalah 4,18. Nilai 4,18 dianggap puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *economy* menghasilkan kepuasan pengguna yang puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor ekonomi kepada penggunanya.

d. Indikator Control

Tabel 7. Hasil Pernyataan Kuesioner *Control*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Website</i> POD SiCepat menyediakan fitur keamanan login dalam mengakses <i>web</i> tersebut	34	19	7	0	0
2.	Informasi data pelanggan yang ada pada <i>website</i> POD SiCepat terjamin keamanannya	28	22	9	1	0
3.	<i>Website</i> POD SiCepat tidak mengandung iklan <i>pop-up</i> yang dapat mengganggu aktivitas pengguna	27	22	9	1	0
Jumlah		89	63	25	2	0

$$RK = \frac{(89 * 5) + (63 * 4) + (25 * 3) + (2 * 2) + (0 * 1)}{89 + 63 + 25 + 2 + 0}$$

$$RK = \frac{445 + 252 + 75 + 4 + 1}{180}$$

$$RK = \frac{777}{180}$$

$$RK = 4,31$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Control* adalah 4,31. Nilai 4,31 dianggap sangat puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *control* menghasilkan kepuasan pengguna yang sangat puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor pengendalian kepada penggunanya.

e. Indikator *Efficiency*

Tabel 8. Hasil Pernyataan Kuesioner *Efficiency*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan pada <i>website</i> POD SiCepat mudah dipahami dan mudah dimengerti	34	18	7	1	0
2.	Dengan menggunakan <i>website</i> POD SiCepat, memudahkan dalam memantau informasi status pengiriman barang	31	24	5	0	0
3.	<i>Website</i> POD SiCepat dapat diakses dari berbagai perangkat	30	23	6	1	0
Jumlah		95	65	18	2	0

$$RK = \frac{(95 * 5) + (65 * 4) + (18 * 3) + (2 * 2) + (0 * 1)}{95 + 65 + 18 + 2 + 0}$$

$$RK = \frac{475 + 260 + 54 + 4 + 0}{180}$$

$$RK = \frac{793}{180}$$

$$RK = 4,40$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Efficiency* adalah 4,40. Nilai 4,40 dianggap sangat puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *efficiency* menghasilkan kepuasan pengguna yang sangat puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor efisiensi kepada penggunanya.

f. Indikator Service

Tabel 9. Hasil Pernyataan Kuesioner *Service*

No.	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Website</i> POD SiCepat memudahkan pengguna dalam mencari informasi data pelanggan pada informasi resi yang ditampilkan	22	32	6	0	0
2.	<i>Website</i> POD SiCepat memudahkan pengguna untuk dapat melihat perjalanan resi antar kota secara <i>up-to-date</i>	29	25	6	0	0
3.	Layanan yang diberikan <i>website</i> POD SiCepat sesuai dengan yang diinginkan pengguna	32	23	5	0	0
Jumlah		83	80	17	0	0

$$RK = \frac{(83 * 5) + (80 * 4) + (17 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)}{83 + 80 + 17 + 0 + 0}$$

$$RK = \frac{415 + 320 + 51 + 0 + 0}{180}$$

$$RK = \frac{786}{180}$$

$$RK = 4,36$$

Berdasarkan hasil akhir yang dihitung dengan rata-rata kualitas pelayanan variabel *Service* adalah 4,36. Nilai 4,36 dianggap sangat puas jika skor akhir disesuaikan dengan spesifikasi penilaian PIECES. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *service* menghasilkan kepuasan pengguna yang sangat puas dan merupakan indikator kuat bahwa *Website Proof Of Delivery* SiCepat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di sektor layanan kepada penggunanya.

Tabel 10. Hasil Keseluruhan Kuesioner Menggunakan Skala Likert

Indikator	Rata-rata	Kategori
<i>Performance</i>	4,35	Sangat Puas
<i>Information</i>	4,25	Sangat Puas
<i>Economy</i>	4,18	Puas
<i>Control</i>	4,31	Sangat Puas
<i>Efficiency</i>	4,40	Sangat Puas
<i>Service</i>	4,36	Sangat Puas
Jumlah Rata-rata	4,30	Sangat Puas

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan metode PIECES *Framework* terhadap kepuasan pengguna *Website Proof Of Delivery* SiCepat menggunakan indikator *performance* mendapatkan nilai 4,35 (sangat puas), *information* mendapatkan nilai 4,25 (sangat puas), *economy* mendapatkan nilai 4,18 (puas), *control* mendapatkan nilai 4,31 (sangat puas), *efficiency* mendapatkan nilai 4,40 (sangat puas) dan *service* mendapatkan nilai 4,36 (sangat puas). Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan pengguna merasa sangat puas saat menggunakannya. Namun masih ada beberapa orang yang memberikan penilaian cukup buruk, ini yang dijadikan salah satu masukan atau referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *Website Proof Of Delivery* SiCepat.

REFERENSI

- 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), 326. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis

- Telkomsel Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method. *Cogito Smart Journal* , 8(1), 172.
- Budiman, RDA, Ramadhani, D, & ... (2020). Analisis Sistem Informasi Jadwal Terpadu Berbasis Website. *Edukasi: Jurnal ...*, journal.upgripnk.ac.id, <https://journal.upgripnk.ac.id/index.php/edukasi/article/view/1932>
- 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), 524. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4100>
- Fardela, R., & Aziz, A. H. A. (2023). Analisis Situs Web Forum Otatik Menggunakan Metode Pieces Di Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jiko (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 7(1), 80. <https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.707>
- Fresa Dwi Juniar Sofalina. (2022). Penerapan Metode PIECES Dalam Perbaikan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website Pada PT. Superspring Cabang Bandung. *BRAHMANA: Jurnal Penerapan Kecerdasan Buatan*, 4(1), 55.
- Huda, N., & Megawaty, M. (2021). Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 10(2), 155. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i2.1018>
- Klara Butar Butar, I., Yoraeni, A., & Mandiri, U. N. (2022). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PO. AGRAMAS MENGGUNAKAN METODE PIECES. In *Ijns.org Indonesian Journal on Networking and Security* (Vol. 11). Online.
- Mulyanto, Y, Zaen, MTA, Yuliadi, Y, & ... (2022). Analisis Keamanan Website SMA Negeri 2 Sumbawa Besar Menggunakan Metode Penetration Testing (Pentest). *Journal of Information ...*, [pdfs.semanticscholar.org, https://pdfs.semanticscholar.org/7516/3208e7d0a9b48df1af9360c61e20e53cebd9.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/7516/3208e7d0a9b48df1af9360c61e20e53cebd9.pdf)
- Nainggolan, RRE (2024). Analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi ...*, [ejournal.ipdn.ac.id, https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4221](https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4221)

- Rifai, Z., & Witriantino, DA (2022). Analisis Digital Marketing Website Hompimpaa. id Menggunakan Metode Analisis SWOT, Value Proposition Canvas, dan Competitive Five Force. *Indonesian Journal on Software ...*, ejournal.bsi.ac.id, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/11796>
- Rendi Muliansah, C. B. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loker Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. *JCSE (Journal of Computer Science an Engineering)*, 19.
- Rizki, F., & Toyib Hidayat, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Uji Plagiasi Menggunakan Metode Pieces. In *Jurnal Sistem Informasi Musirawas Fido Rizki* (Vol. 7, Issue 2).
- 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), 345. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4047>
- Warjiyono, W, Fandhilah, F, Rais, AN, & ... (2020). Metode FAST &Framework PIECES: Analisis & Desain Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website. *Indonesian Journal on ...*, ejournal.bsi.ac.id, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/8988>