



EVALUASI SITUS E-COMMERCE ITEMKU.COM MENGGUNAKAN METODE PIECES

Muhammad Yusuf Fadhil¹, Suhendi²

^{1, 2}Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri
Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia 12640

muhammadyusuffadhil@gmail.com , hendinf13@gmail.com

Abstract

Itemku is e-commerce that has been established for about four years. Features and services in the Itemku site vary and help gamers search and fulfill their needs, especially for transactions. There is some trouble with features and services in Itemku. This research aims to analyze deficiency and recommendation from itemku site using PIECES method: Performance, Information and Data, Control and Security, Efficiency, and Service. The data gathering technique used is the interview, questionnaire, and observation. The result of this research shows that overall of features and services are good, but there is some deficiency from features and services such as the payment of the balance is not convenient the security issue, itemku fee is high, and there's no standard for the price, and there's no android and IOS platform for itemku, by the data itemku site is not satisfying gamers need so there are not so many gamers using it.

Keywords: Analysis of Deficiency, Gamers, Features and Services, PIECES

Abstrak

Abstrak Penelitian ini diajukan untuk menganalisis situs e-commerce itemku, Itemku merupakan e-commerce yang sudah berdiri dan berjalan kurang lebih selama 4 tahun. Fitur dan layanan yang tersedia situs Itemku beragam dan berguna membantu Gamers mencari dan memenuhi kebutuhannya khususnya dalam bertransaksi. Masih ada masalah dari fitur dan layanan yang tersedia di Itemku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kekurangan dan rekomendasi dari situs Itemku menggunakan metode PIECES yang terdiri dari: performance, Information and Data, Control and Security, Efficiency, dan Service. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan saat ini fitur dan layanan di Itemku saat ini secara keseluruhan sudah baik, tapi masih ada temuan kekurangan dari fitur dan layanan yang ada seperti proses pencairan saldo yang belum sesuai, fitur keamanan yang belum maksimal, fee di Itemku masih tinggi dan belum ada ketetapan harga, dan belum ada platform Itemku berbasis Android dan IOS, dari fitur dan layanan yang masih kurang maksimal karena secara keseluruhan baik dan sudah memenuhi kebutuhan Gamers mengakibatkan masih sedikitnya minat menggunakan dan bertransaksi di Itemku.

Kata kunci: Analisis Kekurangan, Gamers, Fitur dan Layanan, PIECES

1. PENDAHULUAN

Menurut Remarkety.com, menunjukkan bahwa data statistik penggunaan *e-commerce* global pada tahun 2016, 53% dari total seluruh pengguna, sekitar 1 milyar pengguna internet menggunakan transaksi pembelian secara *online* [1]. Menurut databoks.katadata.co.id, transaksi perdagangan di Indonesia tumbuh sangat pesat, data menunjukkan *e-commerce* di Indonesia mencapai Rp 25,1 triliun di tahun 2014 dan akan naik menjadi 69,9 triliun di tahun 2016 [2]. Perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) adalah penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran barang dan jasa yang mengandalkan sistem

elektronik, seperti internet, televisi, atau jaringan komputer lainnya [3].

Saat ini di Indonesia sudah banyak situs online yang menerapkan *e-commerce*, salah satunya yaitu situs Itemku. Berbeda dengan *e-commerce* lainnya, situs Itemku.com adalah situs yang menyajikan jual-beli dalam komunitas *game online* di Indonesia, dan tentunya *game* sudah menjadi komoditas bagi masyarakat luas.

Pada situs Itemku, tersedia fitur dan layanan untuk membantu Gamers mendapat dan memenuhi kebutuhannya,

mendapatkan informasi mengenai harga virtual-item game, dan segala informasi lainnya yang berkaitan dengan game. Peneliti akan mencoba menganalisisnya menggunakan metode PIECES, menganalisa situs Itemku dari segi *performance, information and data, economy, control and security, efficiency, service*.

1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis situs Itemku dengan menggunakan metode PIECES.
2. Merancang rekomendasi berdasarkan hasil analisis Itemku.

1.2 Tujuan Penelitian

Mendapatkan hasil analisis berupa rekomendasi pada situs Itemku untuk perbaikan fitur dan layanan di situs Itemku.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas yaitu tahapan yang dilakukan. Metodologi dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Analisis termasuk jenis data kualitatif, yang pada teori-teori dan kajian literatur dikumpulkan serta diteliti lebih lanjut untuk mendukung serta membantu penelitian, dan pada pendekatan data menggunakan jenis data kuantitatif untuk mendukung data hasil kuisioner.

Pada penelitian ini, dua jenis metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:

- a. Data Primer merupakan data digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil kuesioner penilaian yang sudah disebar, hasil wawancara terhadap responden yang sudah mengisi kuesioner, serta hasil observasi peneliti terhadap situs Itemku.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yang berupa bukti, catatan atau laporan historis.

2. Pengolahan Data

Data yang peneliti dapatkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner, diolah dan dikumpulkan sesuai yang dibutuhkan untuk proses penelitian.

3. Analisis PIECES

Pada tahap ini, peneliti menganalisis hasil dari observasi, wawancara dan kuesioner menggunakan variabel-variabel dari PIECES.

4. Hasil Rekomendasi

Hasil analisis PIECES terhadap situs Itemku, hasil rekomendasi terhadap temuan dari kekurangan yang ditemukan akan direkomendasikan ke situs Itemku.

5. Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ditarik dari keseluruhan proses yang dilakukan dalam penelitian ini dan saran yang berupa rekomendasi yang diberikan ke situs yang dianalisis untuk menjadi masukan bagi pengembangan lebih lanjut.

3. ANALISIS PIECES DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan analisis pada situs Itemku, maka hasil yang dicapai oleh peneliti berupa rekomendasi fitur dan layanan yang ideal di situs Itemku. Situs Itemku menyediakan berbagai fitur dan layanan, seperti : *User* dapat bebas bertransaksi, bebas memilih produk dan jasa yang dibutuhkan, dapat saling berkomunikasi dengan *User* lainnya, jaminan keamanan transaksi dengan fitur Itemku *Safe Trading*, menghubungi pihak Itemku dengan menggunakan fitur Hubungi Itemku, *User* dapat memilih metode pembayarannya dengan membayar langsung atau menggunakan saldo Dompotku.

1. Performance

Secara keseluruhan performa situs Itemku saat ini sudah baik mulai dari saat melakukan *login*, transaksi, dan juga performa sistem yang berjalan di situs Itemku saat ini.

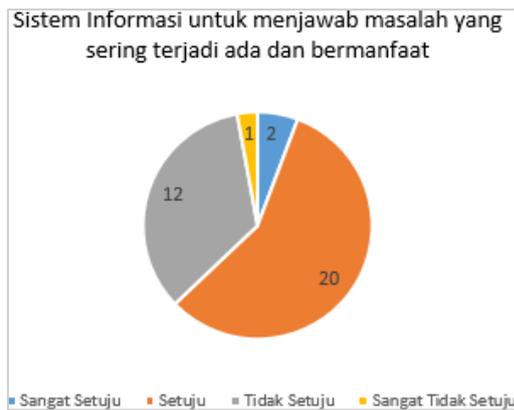


Gambar 1. Pertanyaan Performance

Dari gambar 1 masih ada respon yang menyatakan kekurangan di situs Itemku, yaitu saat proses pencairan saldo yang tidak semua transaksi sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan belum ada notifikasi jika ada transaksi yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan.

2. Information and Data

Dari hasil analisis variabel *Information and Data* di situs Itemku saat ini.



Gambar 2. Pertanyaan *Information and Data*

Kekurangan saat ini yaitu masih ada informasi yang belum ada atau jawaban atas masalah yang dialami oleh *User* saat mengalami masalah ketika mengakses situs Itemku terlihat dari gambar 2 yaitu 13 *User* berpendapat tidak setuju, serta belum ada spesifik harga dari Rupiah ke Dollar di Itemku.

3. *Control and Security*

Saat ini belum ada autentifikasi kedua saat ada percobaan login di lokasi atau *device* baru, untuk melakukan pencegahan terhadap percobaan pencurian akun. Itemku juga dapat coba menambahkan fitur lacak lokasi penjual, agar Itemku dapat mudah menindak lanjuti jika ada kasus penipuan yang terjadi.

4. *Efficiency*

Secara keseluruhan efisiensi di Itemku saat ini sudah baik.



Gambar 3. Pertanyaan *Efficiency*

Dari gambar 3 tapi masih ada *User* yang berpendapat bahwa saat ini fitur notifikasi pesan masuk di Itemku hanya muncul ketika mengakses situs Itemku.

5. *Service*

Saat ini dari hasil analisis penelitian ini pada variabel *Service*, kekurangan pada variabel *Service* di Itemku

yaitu sistem informasi di Itemku belum sepenuhnya menjawab masalah yang terjadi, juga masih banyak *User* yang tidak tahu cara melakukan permintaan tambah kategori *game* di Itemku, serta *fee* untuk penjual yang dianggap *User* terlalu besar.

4. HASIL PENELITIAN

Temuan kekurangan yang didapatkan peneliti dengan menggunakan metode PIECES pada bab 4, hasil rekomendasi yang ditemukan penelitian untuk menjawab temuan kekurangan yang masih ada dan ditemukan di situs Itemku, akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Voucher Diskon/*Bonus Coin*

Tambah fitur seperti voucher diskon atau *coin* di Itemku, karena dari hasil analisis peneliti, masih banyak orang yang belum menggunakan situs Itemku sebagai pusat transaksi produk dan jasa gamenya. Rekomendasi ini juga berdampak untuk meningkatkan jumlah kunjungan di Itemku.

2. Pencairan Saldo Cepat Dan Sesuai

Memastikan seluruh proses pencairan saldo di Itemku sudah sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan Itemku, jika ada transaksi yang tidak sesuai dengan yang ditentukan Itemku juga dapat memberikan notifikasi melalui email atau notifikasi di dalam situs Itemku.

3. Perbanyak Jenis Pembayaran *E-Money*

Saat ini sudah ada pembayaran atau pengisian saldo menggunakan *e-money* tapi hanya 1 jenis pembayaran *e-money*, situs Itemku dapat coba menambah fitur pembayaran *e-money* lainnya.

4. Sistem Informasi *Up-To-Date*

Situs Itemku melakukan update secara berkala pada sistem informasi yang disediakan. Rekomendasi ini muncul karena berdampak untuk mengurangi tingkat jumlah pertanyaan yang masuk ke situs Itemku.

5. Autentifikasi Tambahan Saat *Login*

Tambah fitur autentifikasi tambahan seperti kode verifikasi melalui sms atau email, karena data akun memiliki nilai, seperti saldo dan data pribadi. Autentifikasi tambahannya dapat berupa verifikasi melalui kode sms atau melalui email saat melakukan *login*.

6. Pencegahan Keamanan Saat *Login*

Tambah fitur tindakan keamanan seperti blockIP, tidak dapat login selama beberapa waktu, dan notifikasi keamanan. Saat ini situs Itemku belum ada tindak keamanan jika terjadi kesalahan *password*, seperti jika

ada *user* yang salah memasukkan *password* berkali-kali, perlu adanya tindakan pencegahan seperti tidak dapat melakukan login di IP tersebut selama beberapa waktu, atau ada notifikasi berupa SMS jika ada perubahan *password* ataupun percobaan login yang tidak wajar. Rekomendasi ini muncul dari hasil observasi peneliti terhadap situs Itemku, dan untuk menjawab kekurangan tersebut.

7. Menu Fitur Tambah *Game*

Fitur permintaan tambah *game* di letakkan di menu utama situs Itemku. Dengan memindahkan fitur permintaan *game* ini di menu awal situs Itemku, akan membuat *User* dengan mudah mengakses dan melakukan permintaan *game* yang diinginkan.

8. Perubahan atau Penyesuaian Harga

Pengurangan *fee* untuk penjual atau penetapan harga untuk produk di atas Rp. 1.000.000, karena saran kuesioner menyatakan biaya *fee* di Itemku tidak tetap dan masih terlalu tinggi.

9. Notifikasi Informasi

Rekomendasi ini menjawab pada kekurangan yang ditemukan dari hasil kuesioner yang berpendapat bahwa notifikasi pesanan yang masuk hanya muncul saat *User* tersebut baru mengakses situs Itemku.

5. KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa peneliti menganalisis kekurangan situs Itemku dengan menggunakan metode PIECES telah berhasil dilakukan. Dengan hasil kesimpulan bahwa saat ini situs Itemku masih memiliki kekurangan dari segi keamanan yaitu pada variabel *Control and Security*. Rekomendasi peneliti yaitu Itemku memperbaiki sisi keamanan saat melakukan login di situsnya, tapi secara

keseluruhan dari segi *Performance, Information, Efficiency, dan Service* di Itemku saat ini sudah baik.

Saat ini Itemku hanya memiliki platform berbasis *website*. Saran dari peneliti yaitu dengan membuat aplikasi platform berbasis *Android* dan *IOS* karena saat ini hampir semua *e-commerce* memperdagangkan atau menjual produknya menggunakan web dan platform android atau aplikasi. Saran lainnya perlu adanya informasi ke *User* jika ada masalah saat pencairan dana di Itemku.com, baik itu melalui email ataupun melalui notifikasi melalui situs. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk membuat dan mengimplementasikan hasil analisis dari penelitian ini ke situs Itemku.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Cohen, "Global E-Commerce Sales, Trends and Statistics", 2016. [Online] Available: <https://www.remarkety.com/global-ecommerce-trends-2016>. [diakses pada 18 Juni 2017]
- [2] Statista, "Transaksi E-Commerce Indonesia Naik 500% dalam 5 Tahun", Katadata.co.id, 2016. [Online] Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/16/transaksi-e-commerce-indonesia-naik-500-dalam-5-tahun>
- [3] N. Kristiadi, "E-Commerce, Manfaat, dan Keuntungannya," 15 Agustus 2017. [Online] Available: <https://www.kompasiana.com/novikristiadi/5992634e93be2508e06c5402/e-commerce-manfaat-dan-keuntungannya>