



Dampak Kualitas Informasi dan Sistem Aplikasi Shopee Partner terhadap Kinerja Kurir di Kota Medan

Indah Dwi Pancari^{1*}, Muhammad Irwan Padli Nasution²

¹⁻²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Indahdwipancari7@gmail.com

Abstract. *The development of information technology has significantly improved the efficiency of application-based delivery services, including Shopee Partner Driver couriers. However, several issues such as delays in information updates, system errors, and inaccurate delivery data still affect courier performance. This study aims to analyze the effect of Information Quality and System Quality on the Performance of Shopee Partner Driver Couriers in Medan City. This research used a quantitative method with a questionnaire survey distributed to 100 active couriers. The instrument applied a fivepoint Likert scale, and data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive statistics, and multiple linear regression analysis with SPSS software. The results indicate that both Information Quality and System Quality have a positive and significant effect on Courier Performance. The coefficient of determination (R^2) of 0.625 shows that these two variables explain 62.5% of courier performance variance, while the remaining 37.5% is influenced by other factors. These findings support the DeLone and McLean (2003) model of information system success, emphasizing the importance of system and information quality in enhancing user performance.*

Keywords: *Courier Performance; Information Quality; Quantitative Method; Shopee Partner Driver; System Quality.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi layanan pengiriman berbasis aplikasi, termasuk bagi kurir Shopee Partner Driver. Namun, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pembaruan informasi, gangguan sistem, serta ketidaksesuaian data pengiriman yang dapat memengaruhi kinerja kurir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Information Quality dan System Quality terhadap Kinerja Kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan kurir aktif. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5 dan data dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta uji regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Information Quality dan System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 62,5% variasi kinerja kurir, sedangkan sisanya 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini memperkuat model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang menegaskan pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi dalam meningkatkan kinerja pengguna sistem berbasis aplikasi.

Kata Kunci: *Information Quality; Kinerja Kurir; Metode Kuantitatif; Shopee Partner Driver; System Quality.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor logistik dan pengiriman barang. Proses distribusi barang kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan terkoordinasi berkat adanya sistem berbasis digital yang memanfaatkan teknologi informasi. Dalam konteks ini, sistem informasi berperan penting karena mengintegrasikan aspek teknologi komputer dengan kebutuhan bisnis dan manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif.

Pertumbuhan pesat industri jasa pengiriman barang di Indonesia menunjukkan meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Seiring dengan meningkatnya permintaan layanan pengiriman, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menghadirkan inovasi dalam sistem operasionalnya melalui penerapan teknologi berbasis aplikasi digital. Salah satu sektor yang sangat berkembang adalah e-commerce, di mana aktivitas jual beli dilakukan secara daring melalui berbagai platform seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak.

Dari berbagai platform tersebut, Shopee menjadi salah satu e-commerce dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia. Untuk mendukung layanan logistiknya, Shopee meluncurkan aplikasi Shopee Partner Driver, yang dirancang khusus bagi para mitra kurir sebagai media operasional dalam proses pengantaran barang dari penjual kepada pembeli. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur seperti penerimaan pesanan otomatis, navigasi lokasi, pelacakan status pesanan, serta konfirmasi penerimaan barang. Melalui sistem terintegrasi ini, diharapkan kinerja kurir dapat meningkat dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Namun, dalam implementasinya di lapangan, aplikasi Shopee Partner Driver masih menghadapi beberapa kendala teknis yang dapat memengaruhi kinerja kurir. Beberapa masalah yang sering dilaporkan antara lain keterlambatan notifikasi pesanan, kesalahan sistem yang menyebabkan aplikasi tertutup secara tiba-tiba, serta ketidakakuratan informasi lokasi pelanggan. Masalah-masalah tersebut dapat menghambat proses pengantaran, menurunkan efisiensi waktu, serta berdampak negatif terhadap produktivitas kerja kurir.

Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi terhadap kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas sistem (*System Quality*) pada aplikasi Shopee Partner Driver. Kedua aspek ini memiliki peranan yang signifikan dalam menentukan tingkat keberhasilan sistem informasi serta efektivitas kerja pengguna, dalam hal ini para kurir. Melalui penelitian ini, penulis berupaya menganalisis bagaimana kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi Shopee Partner Driver memengaruhi kinerja kurir di Kota Medan, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan sistem bagi perusahaan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Information Quality

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi menggambarkan sejauh mana output sistem memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu. Informasi yang berkualitas tinggi membantu pengguna dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

System Quality

Kualitas sistem berkaitan dengan kinerja teknis dari sistem informasi yang digunakan. Menurut Bailey dan Pearson (1983), dimensi utama yang menentukan kualitas sistem meliputi keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keamanan sistem.

Kinerja Kurir

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Dalam konteks ini, kinerja kurir diukur berdasarkan ketepatan waktu, kecepatan pengiriman, tanggung jawab, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mendukung adanya hubungan positif antara kualitas sistem dan informasi terhadap kinerja pengguna. Wahyudi (2021) menemukan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas mitra driver Grab. Hal ini menunjukkan relevansi model DeLone & McLean terhadap konteks aplikasi pengiriman modern.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tujuannya untuk menganalisis pengaruh Information Quality dan System Quality terhadap Kinerja Kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi Shopee Partner Driver yang beroperasi di wilayah Kota Medan. Populasi ini dipilih karena mereka merupakan pengguna aktif aplikasi *Shopee Partner Driver* yang secara langsung merasakan kualitas sistem dan informasi dalam menjalankan tugas pengiriman. Populasi dianggap homogen karena seluruh responden memiliki peran dan tanggung jawab yang sama, yaitu melakukan pengantaran

barang melalui aplikasi tersebut. Dengan demikian, populasi ini relevan untuk digunakan dalam mengukur pengaruh Information Quality dan System Quality terhadap Kinerja Kurir.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling, yaitu simple random sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi keseluruhan tidak dapat diketahui secara pasti (populasi terbuka). Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah minimum responden dengan tingkat kesalahan (margin of error) tertentu, yaitu:

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

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Karena jumlah pasti populasi tidak diketahui, peneliti menetapkan jumlah responden minimal sebanyak 100 orang dengan tingkat kesalahan 10% ($e = 0,1$). Jumlah ini dianggap representatif untuk menggambarkan persepsi pengguna aplikasi Shopee Partner Driver di Kota Medan secara umum. Sampel dipilih dari kurir yang aktif menggunakan aplikasi minimal enam bulan terakhir, agar responden benar-benar memahami fungsi dan kinerja sistem yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner dipilih sebagai alat utama karena mampu mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien dan menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.

Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari tiga variabel penelitian, yaitu: 1) Information Quality (X_1) – diukur dengan indikator akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi. 2) System Quality (X_2) – diukur dengan indikator keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka. 3) Kinerja Kurir (Y) – diukur dengan indikator ketepatan waktu, kecepatan kerja, tanggung jawab, dan kepuasan kerja.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin dengan ketentuan:

1 = Sangat Tidak Setuju,

2 = Tidak Setuju,

3 = Netral, 4 = Setuju, dan

5 = Sangat Setuju.

Responden dalam penelitian ini adalah 100 kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan bantuan software statistik (SPSS) untuk dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier berganda.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS untuk memperoleh hasil yang akurat dan objektif. Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap berikut:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi antara skor item dengan skor total (r hitung) lebih besar daripada nilai r tabel pada taraf signifikansi 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item kuesioner. Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha

> 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten dan dapat dipercaya.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing indikator pada variabel Information Quality, System Quality, dan Kinerja Kurir. Data ditampilkan dalam bentuk tabel rata-rata skor (mean) dan dikategorikan berdasarkan tingkat penilaian dengan skala Likert 1–5 sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat penilaian dengan skala Likert 1–5.

Interval Nilai	Kategori Penilaian
4.21 – 5.00	Sangat Baik
3.41 – 4.20	Baik
2.61- 3.40	Cukup
1.81- 2.60	Kurang
1.00-1.80	Sangat Kurang

Nilai rata-rata dihitung dengan rumus:

$$\text{Mean} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

$\sum X$ = total skor jawaban responden

N = jumlah responden

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, data diuji menggunakan beberapa uji asumsi klasik yaitu: 1) Uji Normalitas, untuk memastikan data berdistribusi normal, 2) Uji Multikolinearitas, untuk memastikan tidak ada hubungan yang tinggi antarvariabel independen, 3) Uji Heteroskedastisitas, untuk memastikan varians residual bersifat homogen.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Information Quality (X_1) dan System Quality (X_2) terhadap Kinerja Kurir (Y). Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad \text{Keterangan:}$$

Y = Kinerja Kurir

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

X_1 = Information Quality

X_2 = System Quality

e = Error (faktor lain di luar penelitian)

Uji t dan Uji F

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh signifikan.

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh simultan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (Information Quality dan System Quality) dalam menjelaskan variabel dependen (Kinerja Kurir). Semakin besar nilai R^2 , semakin kuat hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan. Berikut distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama bekerja:

Tabel 2. Karakteristik Responden.

Kategori	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki- laki	80	80%
	Perempuan	20	20%
Usia	18-25	25	25%
	26-30	40	40%
	31-35	20	20%
	>35	15	15%
Lama Bekerja	< 1 tahun	15	15%
	1-2 tahun	50	50%
	>2 tahun	35	35%

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (80%) dan berusia 26–30 tahun (40%), yang menunjukkan bahwa pekerjaan kurir Shopee Partner Driver banyak dilakukan oleh individu usia produktif dengan pengalaman kerja antara 1–2 tahun.

Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert (1–5). Tiga variabel utama yang dianalisis adalah:

X_1 = Information Quality

X_2 = System Quality

Y = Kinerja Kurir

Variabel Information Quality (X_1)

Variabel ini diukur melalui empat indikator: akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi.

Tabel 3. Hasil Penilaian Responden terhadap Information Quality.

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Informasi pesanan selalu akurat	4.28	Baik
2	Informasi status pengiriman selalu diperbarui	4.30	Baik
3	Informasi tujuan pengiriman mudah dipahami	4.26	Baik
4	Data pengiriman lengkap dan jelas	4.27	Baik
	Rata- rata Total	4.27	Baik/ Puas

Interpretasi:

Hasil menunjukkan bahwa Information Quality berada pada kategori *Baik* dengan rata-rata 4.27. Hal ini berarti sebagian besar kurir menilai bahwa informasi yang disajikan oleh aplikasi Shopee Partner Driver cukup akurat, relevan, dan sesuai kebutuhan kerja.

Variabel System Quality (X_2)

Variabel ini diukur melalui empat indikator: keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka.

Tabel 3. Hasil Penilaian Responden terhadap System Quality.

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Aplikasi jarang mengalami error	4.15	Baik
2	Navigasi aplikasi mudah digunakan	4.30	Baik
3	Proses input data dan update status cepat	4.20	Baik
4	Tampilan aplikasi menarik dan mudah dibaca	4.20	Baik
Rata-rata Total		4.21	Baik/ Puas

Interpretasi:

Rata-rata penilaian untuk System Quality adalah 4.21 yang termasuk kategori *Baik*. Artinya, responden menilai sistem Shopee Partner Driver sudah cukup stabil, cepat, dan mudah digunakan untuk kegiatan operasional harian.

Variabel Kinerja Kurir (Y)

Kinerja kurir diukur melalui empat indikator: ketepatan waktu, kecepatan kerja, tanggung jawab, dan kepuasan kerja.

Tabel 4. Hasil Penilaian Responden terhadap Kinerja Kurir.

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Pengiriman selalu tepat waktu	4.32	Sangat Baik
2	Kurir tanggap dalam menghadapi kendala	4.29	Baik
3	Kurir menjalankan tugas sesuai prosedur	4.30	Baik
4	Kurir merasa puas dengan dukungan aplikasi	4.31	Baik
Rata-rata Total		4.30	Baik/ baik Sangat

Interpretasi:

Rata-rata skor kinerja kurir sebesar 4.30 menunjukkan bahwa kurir Shopee Partner Driver telah bekerja dengan efisien dan mampu menjalankan tugas pengiriman dengan baik.

Uji Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh Information Quality (X_1) dan System Quality (X_2) terhadap Kinerja Kurir (Y), dilakukan analisis regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.

Variable	Koefisien (β)	t hitung	Sig
(Konstanta)	5.218	-	-
Information Quality (X_1)	0.412	5.882	0.000
System Quality (X_2)	0.368	5.107	0.000
R	= 0.791		
R ²	= 0.625		
F hitung	= 81.73		
Sig F	= 0.000		

Interpretasi:

Nilai $R^2 = 0.625$ menunjukkan bahwa sebesar 62,5% variasi kinerja kurir dapat dijelaskan oleh Information Quality dan System Quality, sedangkan sisanya 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Nilai signifikansi (< 0.05) pada uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa Information Quality memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja kurir dibandingkan System Quality. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0.412 pada variabel Information Quality, yang berarti semakin baik kualitas informasi yang disediakan aplikasi, maka semakin tinggi pula kinerja kurir.

Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu membantu kurir dalam melakukan pengiriman dengan lebih cepat dan efisien. Kesalahan data seperti alamat yang tidak sesuai dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan penurunan produktivitas, sehingga kualitas informasi menjadi faktor krusial.

Selain itu, System Quality juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja kurir. Aplikasi yang stabil, mudah digunakan, dan memiliki kecepatan tinggi membantu kurir dalam menjalankan aktivitas harian tanpa hambatan teknis. Sistem yang sering mengalami error atau lag justru dapat mengganggu proses kerja kurir di lapangan.

Hasil ini mendukung model DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan komponen utama dalam menentukan keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Wahyudi (2021) yang

menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi Grab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik Information Quality dan System Quality yang dimiliki aplikasi Shopee Partner Driver, maka semakin tinggi pula Kinerja Kurir dalam menyelesaikan tugas pengiriman secara efektif dan efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, serta disajikan secara tepat waktu membantu kurir dalam menyelesaikan pengiriman dengan efisien. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh sistem, semakin tinggi pula produktivitas dan ketepatan kerja kurir. System Quality (Kualitas Sistem) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir.

Aplikasi yang stabil, mudah digunakan, cepat dalam memproses data, dan memiliki tampilan antarmuka yang sederhana mampu meningkatkan efektivitas kerja kurir serta mengurangi risiko kesalahan selama proses pengiriman. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.625, yang berarti 62,5% variasi kinerja kurir dapat dijelaskan oleh variabel Information Quality dan System Quality, sedangkan sisanya 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, lingkungan, atau kebijakan operasional Shopee. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Shopee Partner Driver sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna. Hal ini memperkuat model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang menegaskan pentingnya dua faktor tersebut dalam menentukan keberhasilan sistem berbasis teknologi.

Saran

Bagi Pihak Shopee: Disarankan agar terus meningkatkan keandalan sistem dengan memperkuat infrastruktur server agar aplikasi tidak mudah mengalami gangguan (error), terutama saat volume pesanan tinggi. Selain itu, fitur pelaporan pengiriman dan informasi pelanggan sebaiknya diperbarui secara real-time untuk menghindari kesalahan data.

Bagi Pengembang Aplikasi Shopee Partner Driver: Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap tampilan antarmuka dan navigasi aplikasi agar semakin mudah dipahami oleh pengguna baru. Peningkatan performa sistem dan kecepatan akses juga penting untuk menjaga kenyamanan kerja kurir.

Bagi Kurir (Pengguna Aplikasi): Kurir diharapkan dapat terus memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal dan memberikan umpan balik (feedback) kepada pihak Shopee terkait kendala yang dihadapi di lapangan, sehingga pengembang dapat melakukan perbaikan sesuai kebutuhan pengguna.

Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian mendatang disarankan untuk menambahkan variabel User Satisfaction, Service Quality, atau Motivasi Kerja guna memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja kurir dalam konteks sistem informasi berbasis aplikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden, khususnya para kurir Shopee Partner Driver di Kota Medan yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan memberikan informasi yang sangat membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2018). Evaluasi penggunaan sistem informasi ERP dengan metode PIECES framework. *Jurnal Informatika*, 5(2), 278–286.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545. <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa pemanfaatan e-Puskesmas di loket pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan metode PIECES. *Jurnal Computer Science and Engineering*, 1(1), 17–29.
- Nugroho, Y. A., & Lestari, D. (2023). Analisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap kinerja kurir pada platform marketplace. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 3(1), 45–56.

- Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi kinerja sistem aplikasi e-commerce Shopee menggunakan metode PIECES framework. *Journal of ICT Information and Communication Technology*, 20(2), 202–209.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Prayogi, R., Ramanda, K., Budihartanti, C., & Rusman, A. (2021). Penerapan metode PIECES framework dalam analisis dan evaluasi aplikasi M-BCA. *Jurnal Infortech*, 3(1), 7–12.
- Putri Melinda, J., Jaya, J. N. U., & Hermawansyah, A. (2022). Evaluasi kinerja sistem informasi aplikasi Shopee menggunakan metode PIECES framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 436–442. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4049>
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kinerja mitra driver Grab. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 101–110.
- Wijaya, A., & Pratama, R. A. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi e-commerce terhadap kinerja mitra kurir. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(2), 101–112.
- Wijaya, H. O. L. (2018). Implementasi metode PIECES pada analisis website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(1), 46–55.