

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SHOPEE MENGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK

Suryani Kurnia Dewi, Prita Dellia, Wilda Orsidya Ananta, Alfadlilah Ilma,
Retno Ayu Suhartanti, Moh. Darirul Anwar

Program Studi Pendidikan Informatika, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Indah, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan
suryanikdf6@gmail.com

ABSTRAK

Shopee dikenal sebagai *e-commerce* atau *marketplace* nomor satu di Indonesia. Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan sebuah aplikasi yang dirasakan oleh pengguna. Penting untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna agar dapat memahami dan meningkatkan kualitas layanan. Salah satu metode yang efektif untuk melakukan analisa ini adalah PIECES Framework. Ada 6 tahapan/variable Metode PIECES yaitu: *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Hasil penelitian pada penerapan Metode PIECES FRAMEWORK mendapatkan data sejumlah 100 responden, dari 6 variabel yang dianalisis diperoleh hasil data *Performance* memperoleh skor rata-rata (3,9), *Information* (3,96), *Economics* (4,03), *Control* (4,08), *Efficiency* (3,78), dan *Service* (3,85). Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata setiap variabel termasuk dalam kategori "PUAS". Aplikasi Shopee dinilai cukup efektif memenuhi kebutuhan pengguna dalam berbelanja secara online.

Kata kunci : *E-Commerce, Shopee, Kepuasan Pengguna, PIECES Framework*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, aplikasi belanja online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu platform *e-commerce* yang populer di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, adalah Shopee. Shopee saat ini dikenal sebagai *e-commerce* atau *marketplace* nomor satu di Indonesia [1]. Sejak diluncurkan, Shopee telah berhasil menarik jutaan pengguna dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam berbelanja, mulai dari variasi produk yang luas hingga berbagai promo menarik. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan persaingan ketat di industri *e-commerce*, kualitas dari sebuah *e-commerce* merupakan salah satu hal penting yang menentukan kepuasan [2]. Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan sebuah aplikasi yang dirasakan oleh pengguna.

Shopee menawarkan pengalaman belanja online komprehensif, dari berbagai pilihan produk sampai ke sebuah komunitas sosial untuk bereksplorasi, dan layanan untuk selalu memenuhi kebutuhan konsumen tanpa hambatan [3]. Keberhasilan Shopee tidak terlepas dari upayanya untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan kepada pengguna. Beberapa fitur menarik pada aplikasi Shopee antara lain: 1. Gratis ongkir, 2. fitur COD, 3. *Voucher* dan *Cashback*, 4. *Shopee Pay* dan *Shopee Koin*, 5. *Shopee game*. 6. Promo tiap bulan [4]. Hal tersebut telah menarik minat banyak konsumen dan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan dan efisien.

Namun, seiring dengan pertumbuhan dan popularitasnya, Shopee juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan jangka

panjang aplikasi ini. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang sesuai dengan harapannya [5]. Saat ini para pelaku bisnis *e-commerce* berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan rasa nyaman dan kemudahan yang akan mendorong pelanggan untuk tetap setia kepada Perusahaan [6]. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri *e-commerce* atau *marketplace*, penting bagi Shopee untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya. Analisis mendalam terhadap aplikasi Shopee dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta peluang untuk perbaikan yang lebih lanjut. Untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek aplikasi. Salah satu metode yang efektif untuk melakukan evaluasi ini adalah PIECES Framework.

Dalam kerangka kerja PIECES, ada enam variabel digunakan untuk menilai sistem informasi [7]. Variabel tersebut antara lain *Performance* (Kinerja), *Information* (Informasi), *Economics* (Ekonomi), *Control* (Kontrol), *Efficiency* (Efisiensi), dan *Service* (Layanan). Dengan menggunakan PIECES Framework, kita dapat mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan serta kelemahan dari aplikasi Shopee dalam setiap dimensi tersebut. Pendekatan ini membantu dalam memahami secara mendalam bagaimana setiap aspek aplikasi berkontribusi terhadap keseluruhan kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. E-Commerce

Pada awalnya, strategi pemasaran hanya dilakukan secara langsung, tetapi sekarang

menggunakan basis online, sehingga semua pengguna dapat menciptakan pasar melalui media digital *e-commerce* [8]. *E-commerce* singkatan dari *Electronic Commerce* yang artinya sistem pemasaran secara atau dengan media elektronik. *E-Commerce* ini mencakup distribusi, penjualan, pembelian, marketing dan service dari sebuah produk yang dilakukan dalam sebuah sistem elektronika seperti Internet atau bentuk jaringan komputer yang lain.

2.2. Marketplace

Marketplace adalah platform tempat bertemunya atau perantara antara penjual dan pembeli[9]. Pada marketplace, berbagai penjual dapat menawarkan produk atau layanan mereka kepada konsumen, yang kemudian dapat memilih, membeli, dan membayar secara online.

2.3. Shopee

Shopee merupakan aplikasi atau situs *E-commerce* dalam bentuk perdagangan seperti jual beli, pemasaran barang dan jasa, maupun transaksi secara online[10]. Shopee juga menyediakan berbagai macam proses pembayaran seperti *Shopeepay*, *COD (Cash On Delivery)*, *SpayLater*, transfer bank, Kartu Kredit yang diharap dapat digunakan pengguna, dan disertai berbagai fitur lain seperti *Shopee Barokah*, *Shopee Games*, *Shopee Supermarket*, *Shopee Food*, *Shopee Mall*, *Shopee Live*, dan *Shopee Vidio*.

2.4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan [11].

Kepuasan pengguna ditinjau dari sisi yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah didapatkan. Kepuasan pengguna sangat penting karena akan memiliki dampak terhadap suatu bisnis, seperti aplikasi shopee.

2.5. PIECES Framework

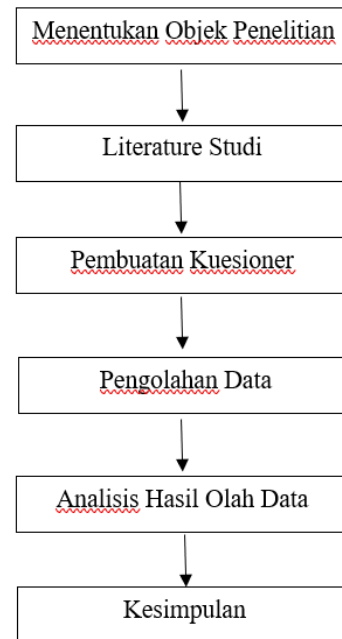
Metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik [12].

Metode PIECES dapat menganalisa sistem secara spesifik ditinjau dari 6 variabel yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Jika dibandingkan dengan metode lain PIECES memiliki keunggulan[13].

Setelah dianalisa dengan PIECES maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dan memberikan solusi dari permasalahan pada sistem sehingga perusahaan dapat memanfaatkannya dalam perbaikan dan pengembangan kualitas sistem.

3. METODE PENELITIAN

Berikut ini merupakan kerangka kerja penelitian dimulai dari penentuan objek penelitian, literature studi, pembuatan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil olah data, hingga kesimpulan.



Gambar 1. Kerangka kerja penelitian

3.1. Menentukan Objek Penelitian

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan pertama kali ialah penentuan topik penelitian. Untuk melakukan sebuah penelitian maka diperlukan sebuah objek yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu aplikasi Shopee dimana sering digunakan masyarakat untuk berbelanja online. Penelitian ini membahas terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Universitas Trunojoyo Madura.

3.2. Literatur Studi

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis data/ informasi yang ada terkait dengan topik tertentu dalam penelitian. Sumber literatur dapat diperoleh dari jurnal nasional maupun internasional, mengakses web publik, dan penelitian terdahulu [14]

3.3. Kuesioner

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data dengan pembuatan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir pertanyaan atau pernyataan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti [15].

Dari kuesioner tersebut peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Shopee.

3.4. Pengolahan Data

Dalam kuesioner yang telah disebarakan, peneliti mendapatkan data dari responden. Peneliti

menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Shopee dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 1. Skala Likert Tingkat Kepuasan Pengguna

Kriteria	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.5. Analisis Data

Metode analisis data perlu dilakukan dengan menentukan skor rata-rata terhadap setiap pertanyaan. Sebelum melakukan perhitungan skor rata-rata maka perlu menentukan skor kepuasan pengguna terlebih dahulu. Tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala dari Kaplan and Norton dengan keterangan sebagai berikut.

Tabel 2. Kategori Skor Kepuasan Pengguna

Skala	Kategori Penilaian
1-1,79	Sangat Tidak Puas
1,8-2,59	Tidak Puas
2,6-3,3	Cukup Puas
3,4-4,91	Puas
4,92-5	Sangat Puas

Dalam menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor dari kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian terkait analisis kepuasan terhadap aplikasi Shopee ini dilakukan dengan responden sebanyak 100 mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Sebagaimana penggunaan metode PIECES Framework, para responden telah mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Dari respon tersebut akan dilakukan pengolahan data, PIECES memiliki 6 variabel diantaranya, *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency*, dan yang terakhir *Service*. Berdasarkan 6 variabel tersebut, terdiri beberapa pertanyaan kuesioner yang telah disusun.

4.1. Performance

Dari kuesioner diperoleh data *performance* sebagai berikut:

Tabel 3. Pernyataan dan hasil kuesioner variable *performance*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Shopee menampilkan desain layout yang menarik	23	57	19	1	
2	Shopee memiliki tema yang menarik	17	51	31	1	
3	Shopee memiliki komposisi warna yang menarik	23	54	21	1	1
4	Shopee menampilkan tombol yang menarik	20	40	38	1	1
Jumlah		83	202	109	4	2

$$\text{Skor rata-rata: RK} = \frac{(83 \cdot 5) + (202 \cdot 4) + (109 \cdot 3) + (4 \cdot 2) + (3 \cdot 1)}{83 + 202 + 109 + 4 + 2} = 3,9$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 3,9 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, Tingkat kepuasan responden terhadap *performance* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.2. Information

Dari kuesioner diperoleh data *information* sebagai berikut:

Tabel 4. Pernyataan dan hasil kuesioner variable *information*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Shopee memberikan informasi yang mudah dipahami	29	60	12		
2	Shopee memberikan informasi yang lengkap dan jelas	17	59	22	2	
3	Shopee memberikan informasi yang layak dan bermanfaat	27	57	16		
4	Shopee memberikan informasi yang dapat dipercaya	19	45	32	4	
Jumlah						

$$\text{Skor rata-rata: RK} = \frac{(91 \cdot 5) + (221 \cdot 4) + (82 \cdot 3) + (6 \cdot 2)}{91 + 221 + 82 + 6} = 3,96$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 3,96 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan

responden terhadap *information* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.3. Economics

Dari kuesioner diperoleh data *economics* sebagai berikut:

Tabel 5. Pernyataan dan hasil data economics sebagai berikut:

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Shopee memberikan informasi produk yang sesuai kebutuhan pengguna	32	60	8		
2	Shopee memberikan informasi produk dengan benar	19	47	31	3	
Jumlah		51	107	39	3	

$$\text{Skor rata-rata: RK} = \frac{(51*5)+(107*4)+(39*2)}{51+107+39+3} = 4,03$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,03 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden terhadap *economics* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.4. Control

Dari kuesioner diperoleh data *control* sebagai berikut:

Tabel 6. Pernyataan dan hasil kuesioner variable *control*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Fitur dan tombol berjalan sesuai dengan fungsinya	24	57	15	4	
2	Shopee mudah untuk diakses dan digunakan	33	49	18		
Jumlah		57	106	33	4	

$$\text{Nilai rata-rata: RK} = \frac{(57*5)+(106*4)+(33*3)+(4*2)}{57+106+33+4} = 4,08$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 4,08 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden terhadap *control* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.5. Efficiency

Dari kuesioner diperoleh data *efficiency* sebagai berikut:

Tabel 7. Pernyataan dan hasil kuesioner variable *efficiency*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Response time dalam menampilkan beranda sangat cepat	19	46	24	8	3
2	Shopee menampilkan informasi produk terbaru secara cepat	23	44	29	4	
Jumlah		42	90	53	12	3

$$\text{Nilai rata-rata: RK} = \frac{(42*5)+(90*4)+(53*3)+(12*2)+(3*1)}{42+90+53+12+3} = 3,78$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 3,78 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden terhadap *efficiency* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.6. Service

Dari kuesioner diperoleh data *service* sebagai berikut:

Tabel 8. Pernyataan dan hasil kuesioner variable *service*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Shopee mudah untuk berinteraksi dengan pengguna	22	51	22	4	1
2	Customer Service Shopee cepat dan sigap dalam menangani complain	29	32	32	6	1
Jumlah		51	83	54	10	2

$$\text{Nilai rata-rata: RK} = \frac{(51*5)+(83*4)+(54*3)+(10*2)+(2*1)}{51+83+54+10+2} = 3,85$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil rata-rata diatas menunjukkan skor 3,85 termasuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, tingkat kepuasan responden terhadap *service* aplikasi Shopee dapat dikatakan positif.

4.7. Hasil Akhir

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata diatas disajikan dalam table sebagai berikut.

Tabel 9. Rekapitulasi perhitungan rata-rata

Variabel	Skor Mean	Keterangan
Performance	3,9	Puas
Information	3,96	Puas
Economics	4,03	Puas
Control	4,08	Puas
Efficiency	3,78	Puas
Service	3,85	Puas

Pada tabel 9 merupakan hasil rekapitulasi perhitungan rata-rata kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee. Variabel dan nilai rata-rata dari perhitungan tersebut diantaranya, *Performance*(3,9) , *Information* (3,96), *Economics*(4,03), *Control*(4,08), *Efficiency*(3,78), dan *Service*(3,85). Setelah dianalisa dari skala Kaplan dan Norton dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee yang diteliti menggunakan metode PIECES Framework dapat dikatakan memuaskan. Kegunaan aplikasi Shopee berperan baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna dan mendapatkan respon yang positif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada penerapan Metode PIECES FRAMEWORK mendapatkan data sejumlah 100 Responden. Hal yang dianalisis meliputi beberapa variabel antara lain *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency* dan *Service*. *Performance* memperoleh skor rata-rata (3,9), *Information* (3,96), *Economics* (4,03), *Control* (4,08), *Efficiency* (3,78), dan *Service* (3,85). Hal ini dapat di lihat dari nilai rata-rata setiap variable termasuk dalam katagori “PUAS”. Aplikasi Shopee dinilai cukup efektif memenuhi kebutuhan pengguna dalam berbelanja secara *online*.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melibatkan jumlah responden yang lebih banyak agar hasilnya lebih representatif, mempertimbangkan variabel-variabel lain seperti persepsi pengguna terhadap fitur unggulan Shopee, membandingkan tingkat kepuasan pengguna Shopee dengan aplikasi *e-commerce* lain seperti Tokopedia, Bukalapak, dan lainnya, serta menambahkan survei dengan wawancara mendalam untuk mengetahui pendapat dan saran pengguna secara langsung sehingga hasil yang didapatkan dapat lebih optimal

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. And and D. Expert, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK,” 2022. [Online]. Available: <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>
- [2] W. L. Ningrum and N. H. Gibran, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Pieces Terhadap Aplikasi E-Commerce (Shopee),” *Eksplorasi Teknologi Enterprise dan Sistem Informasi (EKSTENSI)*, vol. 1, no. 3, pp. 103–113, Nov. 2023, doi: 10.59039/ekstensi.v1i3.13.
- [3] N. Aunillah, P. Studi, and M. S1, “PENGARUH E-COMMERCE SHOPEE, KUALITAS PRODUK DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SNACK Abdurrahman Faris Indriya Himawan (2),” 2022. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id>
- [4] W. Waziana, R. Herdiyan Saputra, N. Yolanda Sari, and D. Aulia, “Pemanfaatan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Ibu-Ibu PKK Pelaku Bisnis,” 2022.
- [5] A. Juhria, N. Meinitasari, F. Iqbal Fauzi, A. Yusuf, and F. Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, “) 2021, 55-62 journal.feb.unmul.ac.id/index,” *JURNALMANAJEMEN*, vol. 13, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://kominfo.go.id>,
- [6] F. Wahyudi, “PENERAPAN PIECES FRAMEWORK UNTUK ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BAKAMLA MESSENGER,” 2023.
- [7] I. Apriliansah and T. Sutabri, “IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan GOJEK Menggunakan Metode PIECES di Kota Palembang,” *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, vol. 2, 2024, [Online]. Available: <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- [8] F. Suroso, C. A. Firdausya, M. N. Abiyyu, and R. Ad’ha, “Penerapan PIECES Framework dalam Analisis Kepuasan Pengguna ShopeeFood,” *Journal of Manufacturing and Enterprise Information System*, vol. 1, no. 2, pp. 96–102, Dec. 2023, doi: 10.52330/jmeis.v1i2.185.
- [9] N. Alamsyah, M. Muflih, M. E. Rosadi, A. Ariani, and R. Agustina, “Analisis Kepuasan Pengguna (User-Centered) Sistem E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Mahasiswa FTI UNISKA Banjarmasin,” *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, vol. 13, no. 1, Jan. 2024, doi: 10.30591/smartcomp.v13i1.5933.
- [10] D. Rahayu Islamiati et al., “Pengaruh E-commerce Shopee Terhadap Kepercayaan Konsumen,” 2023.
- [11] A. Noor, “Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 658–665, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1937.
- [12] D. Evitria, J. N. Utamajaya, and A. Hermawansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 3, p. 522, Jun. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4100.
- [13] N. M. B. Aditya and J. N. U. Jaya, “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome,” *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, vol. 3, no. 3, p. 325, Mar. 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.

- [14] J. Jakaria and J. N. Utamajaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 464, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4091.
- [15] D. P. Astuti, E. L. Hadisaputro, and H. Hasrullah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Website AHU Menggunakan PIECES Framework,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 380, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4052