



Studi Literatur Review: Evaluasi Sistem Informasi E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna

Reica Enggel Lina^{1*}, Fitriani², Fatimah Tri Zahara³, Eriene Dheanda Absharina⁴

¹²³ UIN Raden Fatah Palembang

⁴ Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jkomitek.v6i1.4113>

*Correspondence: Reica Enggel Lina

Email:

Reicaenggelina_23041450147@radenfatah.ac.id

Received: 25-03-2026

Accepted: 25-04-2026

Published: 25-05-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong pertumbuhan e-commerce di Indonesia, dengan Shopee sebagai salah satu platform yang paling banyak digunakan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi e-commerce Shopee serta tingkat kepuasan pengguna melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan menganalisis 10 jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Berbagai metode evaluasi yang digunakan dalam literatur yang ditinjau meliputi End User Computing Satisfaction (EUCS), System Usability Scale (SUS), PIECES Framework, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), serta model DeLone & McLean. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan ketepatan waktu informasi merupakan faktor-faktor utama yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna Shopee. Secara keseluruhan, pengguna menilai Shopee sebagai platform yang memuaskan, meskipun beberapa aspek seperti responsivitas layanan, akurasi pengiriman, dan keamanan kemasan masih memerlukan peningkatan. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem informasi e-commerce yang lebih baik, khususnya pada platform Shopee, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang evaluasi kepuasan pengguna e-commerce.

Kata Kunci: E-Commerce, Shopee, Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna

Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah secara signifikan mendorong pertumbuhan e-commerce di Indonesia. Platform e-commerce kini menjadi pilihan populer masyarakat karena menawarkan kemudahan akses, variasi produk yang luas, serta efisiensi waktu dan biaya. Salah satu platform e-commerce yang berkembang pesat di Indonesia adalah Shopee, yang menyediakan berbagai macam produk, termasuk pakaian, elektronik, perlengkapan rumah tangga, buku, dan kebutuhan pokok lainnya. Selain itu, Shopee menghubungkan pembeli dan penjual melalui satu aplikasi dengan memungkinkan penjual membangun toko virtual. Platform ini memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian secara online tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi, sehingga proses transaksi menjadi lebih sederhana dan nyaman. Kualitas sistem informasi Shopee, kemudahan penggunaan, serta kelengkapan fitur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan platform e-commerce ini ([Asasunnaja et al., 2025](#)).

Shopee pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 di Singapura oleh Sea Limited yang didirikan oleh Forrest Li. Wong et al (2023) menjelaskan bahwa aplikasi ini dirancang sebagai marketplace berbasis perangkat seluler dengan model Consumer to Consumer (C2C) yang menitikberatkan pada pengalaman belanja yang sederhana, menyenangkan, dan sosial melalui aplikasi smartphone. Di Indonesia, Shopee secara konsisten menempati posisi teratas sebagai platform e-commerce dengan jumlah kunjungan bulanan tertinggi. Berdasarkan laporan Alifian (2026), pada Maret 2026 situs web Shopee mencapai 191,4 juta kunjungan, melampaui seluruh platform e-commerce lainnya di Indonesia.

Meskipun Shopee merupakan salah satu platform e-commerce yang paling banyak digunakan di Indonesia, berbagai penelitian mengenai kualitas sistem informasinya berdasarkan kepuasan pengguna masih menunjukkan hasil yang beragam. Namun, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan perbedaan, terutama dalam aspek keamanan transaksi, kecepatan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan keakuratan informasi produk. Oleh karena itu, diperlukan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya guna mengidentifikasi secara lebih jelas dan komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Shopee ([Moncha et al., 2025](#)).

Studi ini menerapkan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai hasil penelitian yang berkaitan dengan evaluasi kualitas sistem informasi pada platform Shopee. Pendekatan ini dipilih karena menawarkan proses yang terstruktur, transparan, dan dapat direproduksi, sehingga menghasilkan sintesis yang lebih komprehensif dibandingkan tinjauan pustaka konvensional. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tren penelitian terkini, menemukan kesenjangan pengetahuan, serta menghasilkan kesimpulan yang lebih kuat dan objektif ([Carrera-Rivera et al., 2022](#)).

Penelitian ini menggunakan metode literature review. Menurut Admin International Journal Labs, literature atau literatur merujuk pada berbagai jenis tulisan yang dapat digunakan sebagai referensi atau bahan acuan dalam penelitian maupun karya tulis ilmiah. Sementara itu, review merupakan bentuk ringkasan atau evaluasi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, berita, maupun media lainnya. Berdasarkan pengertian tersebut, literature review dapat diartikan sebagai kegiatan analisis dan evaluasi kritis terhadap penelitian yang sedang dilakukan pada topik tertentu dalam suatu bidang keilmuan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai jurnal yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna. Jurnal-jurnal tersebut kemudian dipelajari dan dianalisis untuk mengidentifikasi metode penelitian yang digunakan serta hasil yang diperoleh dari masing-masing penelitian. Hasil analisis selanjutnya disusun dalam bentuk tabel agar lebih mudah dibandingkan dan dipahami. Tabel tersebut memuat beberapa komponen penting, seperti judul penelitian, tahun penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi serta kepuasan pengguna.

Literatur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 10 jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Pemilihan jurnal tersebut bertujuan agar data dan informasi yang digunakan tetap relevan dengan perkembangan sistem informasi dan e-

commerce saat ini. Setiap jurnal dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan topik penelitian, yaitu evaluasi sistem informasi e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna.

Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Shopee. Selain itu, penelitian ini juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek penting seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan layanan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan platform Shopee.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) atau tinjauan pustaka sistematis untuk mengidentifikasi, mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna. Metode ini dipilih karena mampu memberikan proses penelitian yang terstruktur, sistematis, transparan, serta dapat direplikasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dibandingkan kajian literatur konvensional.

Tahapan penelitian diawali dengan penentuan topik dan perumusan fokus kajian, yaitu faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Shopee. Selanjutnya, proses pencarian literatur dilakukan melalui berbagai sumber jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan publikasi akademik yang relevan dengan topik penelitian. Kriteria pemilihan literatur difokuskan pada jurnal yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir agar data yang diperoleh tetap relevan dengan perkembangan teknologi informasi dan e-commerce terkini.

Sebanyak 10 jurnal ilmiah dipilih berdasarkan kesesuaian topik, kualitas penelitian, metode evaluasi yang digunakan, serta keterkaitannya dengan variabel kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna Shopee. Literatur yang terpilih kemudian dianalisis secara mendalam dengan mengidentifikasi beberapa aspek penting, seperti judul penelitian, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode penelitian, populasi atau sampel, variabel penelitian, serta hasil utama dari masing-masing studi.

Berbagai model evaluasi sistem informasi yang ditemukan dalam literatur, seperti End User Computing Satisfaction (EUCS), System Usability Scale (SUS), PIECES Framework, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan DeLone & McLean Information System Success Model, digunakan sebagai dasar untuk membandingkan hasil penelitian satu dengan lainnya. Analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan efisiensi layanan.

Data yang telah dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel komparatif untuk mempermudah proses perbandingan antarpenelitian. Penyajian data secara sistematis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola penelitian, menemukan kesamaan maupun

perbedaan hasil, serta mengungkap kesenjangan penelitian yang masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas sistem informasi Shopee berdasarkan berbagai pendekatan evaluasi yang telah digunakan sebelumnya. Selain itu, hasil penelitian ini juga bertujuan untuk menghasilkan sintesis ilmiah terkait faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan sistem informasi e-commerce yang lebih efektif di masa mendatang.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Sistem Shopee

Kualitas sistem Shopee tercermin melalui kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, serta kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat dan efisien kepada pengguna. Shopee terus melakukan pengembangan terhadap situs web dan aplikasinya dengan menambahkan berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam mencari informasi produk serta memanfaatkan layanan yang tersedia. Sistem Shopee juga dirancang agar tetap stabil dan responsif meskipun memiliki beragam fitur yang kompleks. Selain itu, Shopee menjaga keamanan data pengguna dan memastikan aplikasi tetap user-friendly, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap platform Shopee ([Widayanti et al., 2023](#)).

Tabel 1.
Perbandingan Literatur pada Kategori Kualitas Sistem

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Ringkasan Hasil Temuan	Analisis Pengembangan	Sumber
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat	Yang & Marvel	2022	EUCS	Penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan pada aplikasi Shopee.	Kajian selanjutnya dapat diarahkan pada pengembangan user experience berbasis personalisasi tampilan dan perilaku pengguna aplikasi mobile.	Yang & Marvel (2022)
Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS terhadap Kepuasan Pengguna	Huda et al.	2023	SUS	Tingkat usability aplikasi Shopee berada dalam kategori baik dan dapat diterima oleh pengguna.	Penelitian mendatang dapat mengembangkan evaluasi berbasis adaptive system dan integrasi kecerdasan buatan untuk meningkatkan	Huda et al. (2023)

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Ringkasan Hasil Temuan	Analisis Pengembangan	Sumber
Aplikasi Shopee					pengalaman pengguna.	
Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Shopee Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode PIECES Framework	Cealcei et al.	2025	PIECES Framework	Aspek information dan efficiency memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi lainnya.	Pengembangan penelitian dapat difokuskan pada pemanfaatan big data analytics dalam meningkatkan efisiensi layanan aplikasi.	Cealcei et al. (2025)
Analisis Faktor Kepuasan Konsumen di Shopee: Tinjauan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan	Delia	2025	Regresi Linear Berganda	Kualitas sistem dan kualitas informasi terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian berikutnya dapat mengukur efektivitas chatbot otomatis dan sistem layanan digital berbasis AI terhadap kepuasan pengguna.	Delia (2025)

Berdasarkan hasil perbandingan beberapa penelitian, kualitas sistem menjadi salah satu faktor yang paling banyak memengaruhi kepuasan pengguna Shopee. Mayoritas penelitian menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas tampilan antarmuka, serta efisiensi sistem menjadi alasan utama pengguna merasa nyaman menggunakan platform tersebut. Selain itu, kualitas informasi yang tersedia juga berkontribusi dalam mendukung pengalaman transaksi pengguna. Walaupun demikian, pengembangan sistem masih perlu dilakukan, terutama pada aspek personalisasi layanan, integrasi teknologi kecerdasan buatan, dan peningkatan efisiensi sistem berbasis analisis data agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Keamanan Sistem dan Transaksi

Transaksi pada aplikasi Shopee merupakan aktivitas jual beli online yang memungkinkan pengguna melakukan pembelian barang secara praktis tanpa dibatasi oleh jarak maupun waktu. Proses transaksi dilakukan secara digital, mulai dari pencarian produk, pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman barang, sehingga mempermudah interaksi antara penjual dan pembeli dalam satu platform terpadu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem transaksi Shopee dinilai cukup baik karena memiliki antarmuka yang mudah dipahami, sistem yang sederhana, serta layanan yang cepat dan

efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna juga dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kelemahan pada aspek akurasi, seperti kesalahan atau informasi yang kurang tepat selama proses transaksi. Oleh karena itu, Shopee masih perlu meningkatkan kualitas sistemnya guna mengoptimalkan pengalaman transaksi pengguna agar menjadi lebih nyaman dan efektif ([Asasunnaja et al., 2025](#)).

Tabel 2.
Perbandingan Literatur pada Kategori Keamanan Sistem dan Transaksi

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Ringkasan Hasil Temuan	Analisis Pengembangan	Sumber
Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)	Asasunnaja et al.	2025	EUCS	Sistem transaksi dinilai mudah digunakan, namun masih terdapat kekurangan pada aspek akurasi informasi transaksi.	Pengembangan penelitian dapat diarahkan pada peningkatan keamanan transaksi digital dan perlindungan data pengguna.	Asasunnaja et al. (2025)
Evaluasi Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Online Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	Anisa & Saptari	2025	IPA	Ketepatan pengiriman dan keamanan pengemasan produk menjadi aspek utama yang perlu ditingkatkan.	Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan sistem pelacakan logistik secara real-time untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi.	Anisa & Saptari (2025)
Literature Review Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kepuasan terhadap E-Commerce	Nurdiansyah et al.	2022	Literature Review	Faktor kepercayaan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-commerce.	Kajian berikutnya dapat membahas kesadaran keamanan digital dan perlindungan privasi pengguna dalam transaksi online.	Nurdiansyah et al. (2022)

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan tingkat kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Shopee. Sistem pembayaran yang praktis, keamanan data, serta kemudahan proses transaksi menjadi aspek yang paling banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Meskipun demikian, beberapa penelitian masih menemukan kendala terkait ketidakakuratan informasi transaksi, kualitas pengemasan, dan keterlambatan pengiriman barang. Oleh karena itu, pengembangan sistem keamanan digital, perlindungan privasi pengguna, dan optimalisasi sistem logistik menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi pada platform Shopee.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan elektronik (e-service quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Hasil studi menunjukkan bahwa aspek efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, dan kontak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengguna merasa puas karena aplikasi Shopee mudah digunakan, informasi yang disajikan jelas, serta sistem transaksi berjalan dengan aman dan lancar. Meskipun demikian, aspek responsivitas dan kompensasi masih perlu ditingkatkan karena belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna (Widayanti et al., 2023).

Tabel 3.
Perbandingan Literatur pada Kategori Kualitas Layanan

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Ringkasan Hasil Temuan	Analisis Pengembangan	Sumber
Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Shopee	Widayanti et al.	2023	Regresi Linear Berganda	Efisiensi layanan, reliability, fulfillment, dan privacy terbukti memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.	Penelitian dapat dikembangkan pada sistem customer support berbasis AI dan otomatisasi layanan pelanggan.	Widayanti et al. (2023)
Evaluasi Kepuasan Pelanggan Shopee Express Medan dengan Metode Service Quality	Ayub & MHD	2026	SERVQUAL	Aspek reliability dan tangible memperoleh penilaian yang baik, sedangkan responsiveness masih perlu ditingkatkan.	Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan sistem respons otomatis pada layanan pengiriman dan customer service.	Ayub & MHD (2026)
Analisis Kepuasan	Sinarta et al.	2025	SLR	Responsiveness dan reliability	Kajian berikutnya dapat	Sinarta et al. (2025)

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Ringkasan Hasil Temuan	Analisis Pengembangan	Sumber
Pengguna pada Layanan E-Commerce di Indonesia (Systematic Literature Review)				menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna e-commerce.	membandingkan kualitas layanan Shopee dengan platform e-commerce lainnya.	

Berdasarkan hasil kajian beberapa penelitian, kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee. Faktor seperti efisiensi layanan, kecepatan respons, reliability, fulfillment, dan keamanan privasi menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas layanan. Responsivitas menjadi aspek yang paling sering dibahas karena masih dianggap kurang optimal dalam beberapa penelitian. Oleh sebab itu, pengembangan layanan berbasis otomatisasi, kecerdasan buatan, dan sistem respons cepat menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan Shopee di masa mendatang.

Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna Shopee dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi serta kualitas sistem yang dimiliki platform tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas karena aplikasi Shopee menyediakan fitur yang lengkap, mudah dioperasikan, dan mampu mendukung transaksi online secara lebih praktis. Selain itu, kecepatan akses aplikasi serta tampilan sistem yang mudah dipahami juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee ([Huda et al., 2023](#)).

Hasil penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan, keamanan transaksi, dan tingkat kepercayaan terhadap platform. Faktor seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi produk, efisiensi layanan, dan keamanan pembayaran menjadi faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Shopee. Di samping itu, strategi harga dan promosi yang diterapkan Shopee juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan loyalitas pengguna terhadap platform e-commerce tersebut.

Perbandingan Hasil Penelitian

Tabel 4.
Hasil Analisis Literatur

No	Judul Penelitian	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Populasi/Sampel	Hasil Penelitian
1	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat	2022	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap user interface aplikasi Shopee	EUCS (End User Computing Satisfaction) dengan skala Likert	125 responden pengguna Shopee di Jakarta Barat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada dalam kategori "puas" dengan skor rata-rata 3,92. Dimensi konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan menunjukkan hasil yang baik.
2	Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee	2023	Menganalisis usability dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee	System Usability Scale (SUS)	Pengguna aplikasi Shopee	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan layanan Shopee dinilai baik dan dapat diterima oleh pengguna. Kecepatan aplikasi turut memengaruhi kepuasan pengguna.
3	Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Shopee	2023	Memahami pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan Shopee	Pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda	100 responden pengguna Shopee	Variabel efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, dan kontak secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan daya tanggap dan kompensasi belum memberikan kontribusi signifikan.
4	Evaluasi Kepuasan Pelanggan Shopee	2026	Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan	SERVQUAL (Service Quality)	25 responden pengguna Shopee Express di Kota Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap

No	Judul Penelitian	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Populasi/Sampel	Hasil Penelitian
	Express Medan dengan Metode Service Quality		Shopee Express menggunakan metode SERVQUAL			layanan Shopee Express, terutama pada aspek reliability dan tangibles. Namun, aspek responsiveness masih perlu ditingkatkan.
5	Analisis Kepuasan Pengguna pada Layanan E-Commerce di Indonesia (Systematic Literature Review)	2025	Menganalisis kepuasan pengguna pada layanan e-commerce di Indonesia	Systematic Literature Review (SLR)	46 artikel jurnal terpilih	Shopee menjadi platform dengan tingkat kepuasan pengguna tertinggi. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan adalah responsiveness, reliability, dan price knowledge.
6	Analisis Faktor Kepuasan Konsumen di Shopee: Tinjauan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan	2025	Mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan konsumen Shopee	Kuantitatif dengan regresi linier berganda	120 responden pengguna Shopee	Kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan kualitas informasi sebagai faktor paling dominan.
7	Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Shopee Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode PIECES Framework	2025	Menganalisis pengaruh kualitas aplikasi Shopee terhadap kepuasan pelanggan menggunakan PIECES Framework	Kuantitatif deskriptif	100 pengguna aktif Shopee di Yogyakarta	Dimensi Information dan Efficiency memperoleh kategori sangat puas, sedangkan aspek lainnya termasuk dalam kategori puas.
8	Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee	2025	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Shopee	Kuantitatif dengan purposive sampling	277 responden pengguna Shopee	Variabel content, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh terhadap kepuasan

No	Judul Penelitian	Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Populasi/Sampel	Hasil Penelitian
	Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)		menggunakan model EUCS			pengguna, sedangkan accuracy tidak berpengaruh signifikan.
9	Literature Review Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kepuasan Terhadap E-Commerce	2022	Mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kepuasan terhadap penggunaan e-commerce	Kualitatif eksploratori dan studi literatur	Studi literatur	Kepercayaan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam pemanfaatan e-commerce.
10	Evaluasi Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Online Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	2025	Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee menggunakan metode IPA berdasarkan dimensi Website Design, Fulfillment, Customer Service, dan Security/Privacy	Metode kuantitatif dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)	150 mahasiswa Universitas Malikussaleh yang pernah melakukan transaksi di Shopee	Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) sebesar 94,59%, yang berarti layanan Shopee belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Prioritas utama perbaikan meliputi ketepatan pengiriman, keamanan pengemasan, dan kondisi barang saat diterima pelanggan.

Analisis Rasio dan Dominasi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 penelitian yang telah direview, ditemukan bahwa faktor yang paling dominan dibahas dalam penelitian terkait evaluasi sistem informasi Shopee adalah kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Sebanyak 8 dari 10 penelitian atau sekitar 80% penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna Shopee. Faktor tersebut meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas tampilan antarmuka, efisiensi sistem, dan kecepatan akses aplikasi.

Selain itu, kualitas layanan elektronik juga menjadi aspek yang paling sering dibahas dalam penelitian sebelumnya. Sebanyak 6 penelitian atau sekitar 60% penelitian

menunjukkan bahwa *responsiveness*, *reliability*, *fulfillment*, dan *privacy* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun demikian, *responsiveness* masih menjadi kelemahan yang paling banyak ditemukan dalam berbagai penelitian, terutama pada layanan pelanggan dan pengiriman barang.

Dari sisi metode penelitian, pendekatan kuantitatif menjadi metode yang paling dominan digunakan. Sebanyak 7 dari 10 penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan seperti EUCS, SUS, SERVQUAL, regresi linear berganda, PIECES Framework, dan IPA. Sementara itu, hanya sebagian kecil penelitian yang menggunakan pendekatan *literature review* dan *Systematic Literature Review (SLR)*. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian terkait evaluasi sistem informasi Shopee masih didominasi oleh pengukuran berbasis persepsi pengguna melalui penyebaran kuesioner.

Metode yang paling banyak digunakan adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yaitu digunakan pada 2 penelitian atau sekitar 20% dari total artikel yang dianalisis. Metode ini banyak digunakan karena mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Selain EUCS, metode SERVQUAL dan PIECES Framework juga cukup sering digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan dan efisiensi sistem informasi Shopee.

Hasil sintesis penelitian juga menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna Shopee meliputi:

1. Kemudahan penggunaan aplikasi (*ease of use*);
2. Kualitas informasi produk;
3. Kecepatan dan efisiensi layanan;
4. Keamanan transaksi;
5. Responsivitas layanan pelanggan.

Sementara itu, beberapa kelemahan yang masih sering ditemukan dalam penelitian sebelumnya meliputi:

- rendahnya responsivitas layanan pelanggan,
- ketidakakuratan informasi produk,
- keterlambatan pengiriman barang,
- keamanan pengemasan,
- dan kualitas layanan logistik.

Berdasarkan rasio hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai evaluasi sistem informasi Shopee masih berfokus pada kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Namun demikian, masih terdapat peluang pengembangan penelitian pada aspek keamanan transaksi digital, integrasi teknologi *artificial intelligence (AI)*, *customer service automation*, serta pengembangan sistem logistik berbasis *real-time tracking* guna meningkatkan kualitas layanan e-commerce secara lebih optimal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 penelitian yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi menunjukkan bahwa Shopee memiliki tingkat

kepuasan pengguna yang relatif tinggi, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Secara umum, kualitas sistem informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kualitas informasi menjadi faktor utama yang secara konsisten memengaruhi kepuasan pengguna terhadap platform Shopee.

Penelitian yang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada tahun 2022 dan 2025 menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap aplikasi Shopee. Faktor-faktor seperti konten informasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, aspek akurasi masih menunjukkan hasil yang kurang konsisten, di mana pada beberapa penelitian variabel ini belum memberikan pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Shopee dinilai baik dari sisi tampilan dan kemudahan penggunaan, kualitas keakuratan informasi masih perlu ditingkatkan.

Melalui pendekatan System Usability Scale (SUS), penelitian tahun 2023 juga memperkuat temuan bahwa aplikasi Shopee memiliki usability yang baik. Pengguna menilai bahwa fitur aplikasi, kualitas informasi, dan layanan yang tersedia cukup memadai. Kecepatan akses aplikasi menjadi salah satu faktor penting yang mendukung tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, aspek usability berperan besar dalam mempertahankan loyalitas pengguna terhadap platform.

Dari sisi kualitas layanan elektronik (e-service quality), penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, pemenuhan layanan, keandalan, privasi, dan komunikasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, beberapa variabel seperti responsivitas dan kompensasi masih belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun Shopee telah berhasil memberikan layanan yang cukup baik, peningkatan pada layanan pelanggan dan penanganan keluhan masih menjadi kebutuhan penting.

Penelitian yang menggunakan SERVQUAL pada layanan Shopee Express juga menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas, khususnya pada aspek reliability dan bukti fisik layanan. Akan tetapi, responsivitas layanan pengiriman masih menjadi kelemahan utama. Temuan ini selaras dengan studi lain yang menekankan bahwa kecepatan respons merupakan salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan Shopee secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian dengan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), Shopee menempati posisi tertinggi dibandingkan platform e-commerce lain dalam hal kepuasan pengguna di Indonesia. Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan adalah responsiveness, reliability, serta pengetahuan harga (price knowledge). Hal ini menunjukkan bahwa selain kualitas teknis sistem, faktor ekonomi seperti harga dan promosi juga memiliki kontribusi besar terhadap preferensi pengguna.

Studi menggunakan PIECES Framework menunjukkan bahwa dimensi Information dan Efficiency memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Artinya, pengguna sangat menghargai kejelasan informasi dan efisiensi sistem Shopee dalam mendukung aktivitas transaksi. Sementara itu, penelitian dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) mengungkapkan bahwa meskipun tingkat kesesuaian layanan cukup tinggi, Shopee masih

perlu meningkatkan ketepatan pengiriman, keamanan pengemasan, serta kondisi barang saat diterima pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa Shopee telah berhasil membangun sistem informasi e-commerce yang efektif dan mampu memberikan tingkat kepuasan pengguna yang baik. Namun demikian, beberapa aspek seperti akurasi informasi, responsivitas layanan, keamanan pengemasan, serta kualitas pengiriman masih menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Dengan meningkatkan faktor-faktor tersebut, Shopee berpotensi memperkuat posisinya sebagai platform e-commerce dengan kualitas layanan dan kepuasan pengguna yang lebih optimal di Indonesia.

Simpulan

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) terhadap 10 jurnal ilmiah mengenai evaluasi sistem informasi e-commerce Shopee, dapat disimpulkan bahwa Shopee secara umum memiliki kualitas sistem informasi yang baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Faktor-faktor utama yang secara konsisten memengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, efisiensi layanan, keamanan transaksi, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform.

Berbagai model evaluasi seperti EUCS, SUS, PIECES Framework, SERVQUAL, IPA, dan DeLone & McLean menunjukkan bahwa Shopee unggul dalam aspek kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, efisiensi sistem, serta kualitas informasi yang diberikan. Selain itu, strategi harga, promosi, dan pengalaman transaksi yang praktis juga menjadi keunggulan utama Shopee dalam mempertahankan daya saing di pasar e-commerce Indonesia.

Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan peningkatan, terutama pada keakuratan informasi produk, responsivitas layanan pelanggan, ketepatan pengiriman, keamanan pengemasan, serta kualitas layanan logistik. Kelemahan pada aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi Shopee perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah Shopee perlu meningkatkan akurasi informasi produk dan transaksi, memperkuat sistem layanan pelanggan agar lebih responsif terhadap keluhan pengguna, meningkatkan kualitas pengemasan dan pengiriman barang, serta terus mengembangkan keamanan sistem untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian dengan menggunakan data empiris yang lebih beragam, populasi yang lebih luas, serta pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif agar dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai perkembangan kualitas sistem informasi e-commerce di masa mendatang.

Secara keseluruhan, Shopee telah berhasil membangun sistem informasi e-commerce yang efektif, kompetitif, dan memuaskan bagi pengguna. Namun, peningkatan

berkelanjutan pada aspek layanan, keandalan sistem, dan kualitas operasional tetap diperlukan agar Shopee dapat terus mempertahankan posisinya sebagai salah satu platform e-commerce terdepan di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Absharina, E. D., et al. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi E-KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi*, 7, 217–228.
- Admin International Journal Labs. (n.d.). *Literature review*. <https://internationaljournallabs.com/blog/literature-review/>
- Alifian, A. (2026, May 7). Transaksi e-commerce naik 6,2% di kuartal I/2026, Shopee paling sering diakses. *Bisnis.com*. <https://ekonomi.bisnis.com>
- Anisa, A., & Saptari, A. M. (2025). Evaluasi kepuasan pelanggan dalam berbelanja online pada aplikasi Shopee menggunakan metode Importance Performance Analysis. *Bulletin of Computer Science Research*, 5(5), 968–977. <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v5i5.729>
- Asasunnaja, D. J., Fatwanto, A., & Putra, R. (2025). Analisis kepuasan pengguna e-commerce Shopee menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 38–44. <https://doi.org/10.55377/j-icom.v6i1.11056>
- Ayub, A., & MHD, N. P. I. M. (2026). Evaluasi kepuasan pelanggan Shopee Express Medan dengan metode Service Quality. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 3(5), 63–71.
- Bajaj, A., & Siau, K. (2000). E-commerce systems: Architecture, infrastructure, model, and development methodology. *Proceedings of the Americas Conference on Information Systems*.
- Bella, S. C., Putri, L. N., & Absyarina, E. D. (2025). Pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan efektivitas sistem digital. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 5. <https://doi.org/10.54066/jci.v5i1.564>
- Carrera-Rivera, A., Ochoa, W., Larrinaga, F., & Lasa, G. (2022). How-to conduct a systematic literature review: A quick guide for computer science research. *MethodsX*, 9, Article 101895. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2022.101895>
- Cealcei, Z., Depari, B., Ramli, I. R., & Andriani, V. E. (2025). Analisis pengaruh kualitas aplikasi Shopee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan metode PIECES Framework. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 1232–1244.
- Delia, I. (2025). Analisis faktor kepuasan konsumen di Shopee: Tinjauan kualitas sistem, informasi, dan layanan. *Journal of Education and Culture Studies*, 3(3), 241–250.
- 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>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., & Iranda, M. (2023). Analisis usability testing menggunakan metode SUS (System Usability Scale) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee. *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, 8(2), 208–220. <https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Moncha, A. A., Septiyani, A., & Nadifa, D. (2025). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi e-commerce terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pelanggan. *Inventa: Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(2). <https://doi.org/10.65310/5ag1ps15>
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-052029-2.50007-3>
- Nurdiansyah, A., Pratiwi, A. S., & Kaunaini, N. (2022). Literature review pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kepuasan terhadap e-commerce. *Jurnal Ekonomi Digital*, 1(1), 297–303. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.42>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pressman, R. S. (2014). *Software engineering: A practitioner's approach* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sinarta, H. E., Yanuar, S., & Steve, Z. M. (2025). Analisis kepuasan pengguna pada layanan e-commerce di Indonesia (Systematic Literature Review). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 13(1), 135–147. <https://doi.org/10.26418/justin.v13i1.86629>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T. P., & Turban, D. (2015). *Electronic commerce: A managerial and social networks perspective* (8th ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-10091-3>
- Widayanti, H., Diyah, A., & Rahayu, S. (2023). Pengaruh kualitas e-service terhadap kepuasan pelanggan pengguna e-commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 352–366. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i1.56>
- Wong, K. X., Wang, Y., Wang, R., Wang, M., & Oh, Z. J. (2023). Shopee: How does e-commerce platforms affect consumer behavior during the COVID-19 pandemic in Malaysia? *Journal of Digital Commerce*, 6(1), 38–52. <https://doi.org/10.32535/ijafap.v6i1.1934>
- Yang, S. I., & Marvel, Z. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap user interface aplikasi e-commerce Shopee menggunakan metode EUCS di Jakarta Barat. *Jurnal Sistem Informasi Digital*, 2, 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zwass, V. (1996). Electronic commerce: Structures and issues. *International Journal of Electronic Commerce*, 1(1), 3–23. <https://doi.org/10.1080/10864415.1998.11518323>