

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini didasarkan pada studi literatur sebagai acuan dan kelengkapan data untuk memperinci masalah yang akan dikaji. Studi literatur merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meninjau serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan data pustaka untuk referensi penyusunan laporan tugas akhir dan untuk mempertajam permasalahan yang akan dikaji. Kegiatan pengkajian yang dilakukan oleh dengan cara mengumpulkan referensi jurnal penelitian terdahulu yang terdiri dari jurnal nasional dan jurnal internasional. Jurnal penelitian terdahulu yang dipilih oleh didasarkan pada topik dan tema yang diangkat dalam penelitian ini.

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Beberapa penelitian yang relevan sebagai dasar rujukan dilakukannya penelitian yang akan dilakukan terdapat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	<b>Analisis Sistem Informasai Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Muhammadiyah Sorong</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji tentang analisis sistem informasi. Objek penelitian sebelumnya berbeda dengan objek penelitian ini, objek pada penelitian sebelumnya pada sistem informasi perpustakaan Universitas	Penelitian sebelumnya ini menggunakan <i>framework End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dengan menggunakan 5 dimensi yaitu isi ( <i>content</i> ), akurat ( <i>accuracy</i> ), tampilan ( <i>format</i> ), kemudahan pengguna ( <i>ease of use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ).	Dalam penelitian sebelumnya ini hanya menganalisa keberhasilan atau kegagalan penerapan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong, tidak memberikan rekomendasi perbaikan sistem agar dapat diperbaiki.	Penelitian sebelumnya ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong berdasarkan faktor kepuasan dari persepsi penggunaanya.	Hasil dari penelitian sebelumnya indikator isi memiliki tingkat penilaian tertinggi pada level P (162) yang berarti Puas, indikator akurasi memiliki tingkat penilaian tertinggi pada level N (169) yang berarti Cukup, indikator format memiliki tingkat penilaian tertinggi pada level N (151) yang berarti Cukup,

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>Muhammadiyah Sorong, sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi website pemerintahan Kabupaten Banyumas yaitu banyumaskab.go.id dan dengan memberikan rekomendasi perbaikan.</p>				<p>indikator ketepatan waktu memiliki tingkat penilaian tertinggi pada level N (166) yang berarti Cukup, indikator kemudahan dalam penggunaan memiliki tingkat penilaian tertinggi pada level N (150) yang berarti Cukup.</p>
2	<p><b>Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web</b></p>	<p>Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini menggunakan framework <i>End User Computing</i></p>	<p>Dalam penelitian sebelumnya ini hanya melakukan evaluasi tingkat kepuasan</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini bertujuan untuk melakukan evaluasi sistem</p>	<p>Hasil dari penelitian sebelumnya ini yaitu faktor dominan dalam menciptakan</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<p><b>teknik.umpo.ac.id</b></p> <p><b>Menggunakan Metode EUCS</b></p>	<p>tentang evaluasi sistem informasi berbasis <i>website</i>. Objek penelitian sebelumnya berbeda dengan objek penelitian ini, objek pada penelitian sebelumnya pada sistem informasi <i>website</i> teknik.umpo.ac.id, sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan</p>	<p><i>Satisfaction (EUCS)</i> dengan menggunakan 5 dimensi yaitu isi (<i>content</i>), akurat (<i>accuracy</i>), tampilan (<i>format</i>), kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>) dan waktu (<i>timeliness</i>). Dengan di lengkapi hasi deskriptif dari ke lima dimensi diatas.</p>	<p>pengguna, tidak dengan memberikan rekomendasi perbaikan pada <i>website</i> yang dijadikan objek.</p>	<p>informasi <i>website</i> teknik.umpo.ac.id agar dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.</p>	<p>kepuasan pengguna dalam metode <i>end user computing satisfaction (EUCS)</i> pada situs web teknik.umpo.ac.id adalah pada variabel yang memiliki nilai rata -rata (<i>mean</i>) yang paling tinggi, yaitu pada variabel kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>) yang mencapai nilai 77%, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata -rata (<i>mean</i>)</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		Kabupaten Banyumas yaitu banyumaskab.go.id.				yang paling rendah yaitu pada variabel waktu ( <i>timeliness</i> ) dengan persentase sebesar 29%.
3	<b>Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji tentang evaluasi penerapan sistem informasi. Objek penelitian sebelumnya berbeda dengan objek penelitian ini, objek pada	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan dua pendekatan pertama yaitu <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dengan memakai dua variabel yaitu kemanfaatan	Dalam penelitian sebelumnya ini hanya melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna, tidak dengan memberikan rekomendasi perbaikan pada <i>website</i> yang dijadikan objek. Lalu perlu	Tujuan pada penelitian sebelumnya ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan penerapan SIAKAD dalam menunjang proses akademik di lingkungan	Hasil dari penelitian sebelumnya ini secara keseluruhan SIAKAD dapat diterima pengguna dengan baik yang telah dibuktikan dengan model TAM pada variabel <i>ease of use</i> dan <i>usefulness</i> terhadap variabel <i>acceptance</i> dari

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>penelitian sebelumnya pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Negeri Madiun, sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan Kabupaten Banyumas yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a> dan dengan memberikan rekomendasi perbaikan.</p>	<p>(<i>usefulness</i>) dan kemudahan (<i>ease of use</i>) kemudian kedua menggunakan pendekatan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dengan menggunakan lima dimensi yang ada yaitu isi (<i>content</i>), akurasi (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan (<i>ease of use</i>) dan waktu (<i>timeliness</i>).</p>	<p>dilakukan penelitian evaluasi dari sisi <i>backend</i>, lingkup populasi yang sempit.</p>	<p>Politeknik Negeri Madiun.</p>	<p>segi simultan maupun parsial. Dan juga pengguna puas terhadap SIKAD yang diukur dengan menggunakan model EUCS yang dibuktikan pada variabel <i>content</i>, <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> secara simultan. Akan tetapi secara parsial hanya variabel <i>content</i> dan <i>ease of use</i> yang</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan variabel <i>accuracy</i> , <i>format</i> dan <i>timeliness</i> tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan SIAKAD.
4	<b>Analisis <i>User Satisfaction</i> pada Sistem Informasi Keuangan Terpadu Yayasan Pendidikan Teknik Purbalingga</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji tentang analisis <i>user satisfaction</i> pada sistem	Penelitian sebelumnya ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan <i>user experience</i> dengan menggunakan empat variabel	Dalam penelitian sebelumnya ini hanya menggunakan pendekatan <i>user experience</i> tidak menambahkan model <i>framework</i>	Penelitian sebelumnya ini bertujuan untuk evaluasi kinerja sistem dari sisi kepuasan pengguna <i>Smart-YPT</i> .	Hasil dari penelitian sebelumnya ini kepuasan pengguna <i>Smart-YPT</i> dibuktikan dipengaruhi secara positif variabel <i>content</i> yang

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<p><b>Bebasis Web (Smart-YPT) Menggunakan Pendekatan User Experience</b></p>	<p>informasi yang menggunakan pendekatan <i>user experience</i>. Objek penelitian sebelumnya berbeda dengan objek penelitian sebelumnya pada Sistem Informasi Keuangan Terpadu Yayasan Pendidikan Teknik Purbalingga yang berbasis <i>website</i>, sedangkan objek</p>	<p>yaitu <i>content, usefulness, ease of use</i> dan <i>ease of learning</i>.</p>	<p>yang sesuai untuk untuk analisis <i>user satisfaction</i>. Penelitian ini juga hanya menguji ulang model penelitian yang telah ada sebelumnya dan pada hasil penelitian masih terdapat perbedaan hasil dan kesimpulan. Dan penelitian ini hanya menganalisis <i>user satisfaction</i> tidak memberikan</p>		<p>didesain. Kepuasan Pengguna Smart-YPT terbukti dipengaruhi secara positif atas variabel <i>Usefulness</i> (kemanfaatan sistem). Kepuasan Pengguna Smart-YPT terbukti dipengaruhi secara positif variabel <i>Ease of Use</i>. Kepuasan Pengguna Smart-YPT terbukti tidak dipengaruhi oleh variabel <i>Ease of Learning</i>. Variabel</p>



No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan Kabupaten Banyumas yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a> dan dengan memberikan rekomendasi perbaikan.</p>		<p>rekomendasi perbaikan pada objek sistem informasi yang diteliti.</p>		<p><i>content, usefulness, ease of use</i> dan <i>ease of learning</i> terbukti secara empiris berpengaruh secara simultan terhadap tingkat Kepuasan Penggunaan <i>Smart-YPT</i>.</p>
5	<p><b>Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS</b></p>	<p>Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji tentang evaluasi kepuasan pengguna</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan model EUCS (<i>End</i></p>	<p>Pada penelitian sebelumnya ini hanya mengevaluasi kepuasan penggunaannya, rekomendasi</p>	<p>Tujuan dalam penelitian sebelumnya ini adalah mendeskripsikan kepuasan pengguna</p>	<p>Hasil dari penelitian sebelumnya pada variabel <i>content</i> didapatkan bahwa indikator kelengkapan mendapat kategori</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<b>(End User Computing Satisfaction)</b>	suatu sistem informasi yang menggunakan metode EUCS. Objek penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berbeda, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan merupakan aplikasi <i>online shop</i> berbasis android yang didirikan pada tahun 2013 di negara Finlandia yang masuk pada	<i>User Computing Satisfaction)</i> dengan menggunakan lima dimensi yang ada yaitu ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan ( <i>ease of use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ).	perbaikan untuk objek yang diuji tidak disebutkan secara spesifik.	terhadap aplikasi Tapp Market.	Tinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang diberikan aplikasi Tap Market sudah lengkap namun masih diperlukan perbaikan agar informasi yang diberikan lebih lengkap, sehingga menjadi kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna Sangat Puas terhadap aplikasi Tapp Market dari aspek variabel

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>negara Indonesia pada tahun 2015 yang bernama Tap Market. Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan Kabupaten Banyumas yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a> dan dengan memberikan rekomendasi perbaikan.</p>				<p><i>content</i> pada indikator kelengkapan. Hanya terdapat satu indikator pada variabel <i>timeliness</i> yaitu ketepatan waktu. Indikator tersebut masuk dalam kategori rendah. Sehingga variabel <i>timeliness</i> masuk kedalam kategori Rendah yang berarti pengguna Tidak Puas pada variabel ini.</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
6	<b>Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang meneliti tentang analisis EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) dan <i>WebQual</i> terhadap pengaruh kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi berbasis <i>website</i> . Penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian ini, pada	Penelitian sebelumnya ini menggunakan dua metode yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> 4.0. Dalam metode EUCS menggunakan lima dimensi yaitu ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan ( <i>ease of use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ). Sedangkan pada <i>WebQual</i> 4.0	Pada penelitian sebelumnya ini hanya menganalisis metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>WebQual</i> 4.0 terhadap kepuasan pengguna pada suatu <i>website</i> , bukan menguji kepuasan pengguna pada suatu <i>website</i> . Dan objek pada penelitian	Tujuan pada penelitian sebelumnya ini sebagai mengidentifikasi dan mengukur seberapa besar kontribusi metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>WebQual</i> 4.0 terhadap kepuasan pengguna pada <i>website</i> Sekolah Tinggi ABC.	Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai t-value yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar -10,08. <i>WebQual</i> 4.0 hanya melalui dimensi <i>usability</i> dan <i>service interaction</i>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>penelitian sebelumnya hanya membandingkan pengaruh metode EUCS dan <i>WebQual</i> terhadap kepuasan pengguna bukan untuk menguji kepuasan pengguna pada suatu objek yang ada pada penelitian sebelumnya.</p> <p>Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan</p>	<p>menggunakan tiga faktor yaitu <i>usability</i>, <i>information</i> dan <i>services</i> dan <i>services intraction</i>.</p>	<p>sebelumnya tidak dapat ditemukan dikarenakan objeknya bukan suatu <i>website</i> yang telah ada melainkan hanya seolah – olah telah ada.</p>		<p>berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai t-value yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar -4,05.</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		Kabupaten Banyumas yaitu banyumaskab.go.id dan dengan memberikan rekomendasi perbaikan.				
7	<b>Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode EUCS</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk acuan referensi yang mengkaji tentang pengukuran kepuasan pengguna suatu sistem informasi yang menggunakan metode EUCS.	Penelitian sebelumnya ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dengan menggunakan lima dimensi yaitu ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk	Pada penelitian sebelumnya populasi yang terlalu sempit hanya dari para dosen, sebaiknya menambahkan para mahasiswa untuk dapat meningkatkan kepuasan	Tujuan penelitian sebelumnya ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Dosen STIKOM Bali karena belum pernah adanya evaluasi tingkat kepuasan	Hasil dari penelitian sebelumnya memberikan faktor yang mempengaruhi kepuasan dosen dalam menggunakan SID terdiri dari isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>Objek penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berbeda, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan merupakan Sistem Informasi Dosen STIKOM Bali. Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi <i>website</i> pemerintahan Kabupaten Banyumas yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a></p>	<p>(<i>format</i>), kemudahan (<i>ease of use</i>) dan waktu (<i>timeliness</i>).</p>	<p>penggunanya dan pada penelitian sebelumnya tidak memberikan rekomendasi perbaikan pada sistem informasi dosen yang dijadikan sebagai objek penelitian.</p>	<p>pengguna dalam sistem informasi tersebut.</p>	<p>waktu. Dari hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator &gt; 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, dosen cukup puas dengan aplikasi SID yang</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						ada di STIKOM Bali.
8	<b>Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-Government) Kabupaten Badung)</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk referensi yang mengkaji tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi. Objek penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berbeda, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan	Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif dan menggunakan dua model yaitu model Kano dan EUCS.	Pada penelitian sebelumnya variabel dari metode Kano tidak disebutkan secara lengkap apa saja variabel yang digunakan hanya menyebutkan jumlah variabelnya. Dan pada penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan untuk dapat menambah	Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna situs <i>website</i> pemerintahan dan untuk memberikan masukan terhadap pengembangan <i>E-Government</i> agar dapat meningkatkan dan memberikan pelayanan	Penelitian sebelumnya memberikan hasil dalam model Kano diketahui 3 atribut termasuk ke dalam kategori <i>Attractive</i> , 2 atribut termasuk ke dalam kategori <i>Must-be</i> , dan 30 atribut termasuk ke dalam kategori <i>Indifferent</i> . Setelah diketahui kategori tiap atribut berdasarkan Model



No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>merupakan sistem informasi pemerintahan Kabupaten Badung yang berbasis <i>website</i> yaitu <i>badungkab.go.id</i>, menggunakan dua model yaitu model Kano dan EUCS. Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi pemerintahan Kabupaten Banyumas yang berbasis <i>website</i> yaitu</p>		<p>tingkat kepuasan pengguna. Populasi yang digunakan terlalu sempit karena hanya 100 responden yang merupakan mahasiswa dari Universitas Dhyana Pura, seharusnya melibatkan masyarakat umum dari Kabupaten Badung.</p>	<p>informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat.</p>	<p>Kano dan sudah diketahui nilai <i>Satisfaction Index (SI)</i> dan <i>Dissatisfaction Index (DI)</i>, maka langkah selanjutnya yaitu membuat grafik koefisien kepuasan Kano dengan nilai SI sebagai sumbu X dan nilai DI sebagai sumbu Y. atribut pada situs web Pemerintah Kabupaten Badung sudah sangat</p>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		banyumaskab.go.id, dengan menggunakan satu metode yaitu EUCS.				memuaskan pengguna dengan tidak adanya atribut yang tergolong kategori <i>Must be</i> .
9	<b>Rekomendasi Pengembangan Website Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya dengan Metode EUCS (End User</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk referensi yang mengkaji tentang rekomendasi pengembangan <i>website</i> dengan metode ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ). Objek penelitian sebelumnya dengan	Penelitian sebelumnya menggunakan metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) dengan lima dimensi yaitu ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan ( <i>ease of</i>	Pada penelitian ini populasi yang di jadikan terlalu sedikit hanya 58 responden untuk bisa menambah meningkatkan kepuasan pengguna untuk rekomendasi perbaikan website dapat memperluas responden.	Penelitian sebelumnya bertujuan untuk membuat rekomendasi pengembangan website Penmaru pada STIKOM Surabaya dengan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> yang bisa	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan ( <i>ease of use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ). Rata-rata nilai <i>content</i> sebesar 3,72, <i>accuracy</i> 3,84, <i>format</i> 3,39, <i>ease of</i>

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<b><i>Computing Satisfaction</i></b>	penelitian ini berbeda, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan merupakan sistem informasi website penerimaan mahasiswa baru di Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi pemerintahan Kabupaten Banyumas yang	<i>use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ).		mengukur sejauh mana kemudahan dalam menggunakan website tersebut.	<i>use</i> 3,83, <i>timeliness</i> 3,87 dan <i>satisfaction</i> 3,506.

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		berbasis <i>website</i> yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a> .				
10	<b>Analisis Pengujian Situs Web Menggunakan Metode PIECES dan EUCS</b>	Penelitian sebelumnya digunakan untuk referensi yang mengkaji tentang analisis pengujian tingkat kepuasan sistem informasi. Objek penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berbeda, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan	Penelitian sebelumnya menggunakan dua metode yaitu <i>Analysis Performance, Information, Economy, Control, Eficiency and Service (PIECES)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> . Pada metode PIECES	Dalam penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian yang menggunakan dua metode ini.	Tujuan dari penelitian sebelumnya untuk menunjang kepuasan dari sisi penggunaannya.	Hasil dari penelitian sebelumnya pada metode PIECES diketahui bahwa responden menilai ada variabel yang tidak mempengaruhi antara lain informasi, ekonomi, dan variabel efisiensi terhadap kepuasan responden. Responden menilai

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		merupakan sistem informasi <i>website</i> Dinas PUPR-PERA Provinsi Kalimantan Timur. Sedangkan objek penelitian ini pada sistem informasi pemerintahan Kabupaten Banyumas yang berbasis <i>website</i> yaitu <a href="http://banyumaskab.go.id">banyumaskab.go.id</a> . Dalam penelitian sebelumnya menggunakan dua metode PIECES	menggunakan enam dimenensi yaitu kinerja ( <i>performance</i> ), informasi ( <i>information</i> ), ekonomi ( <i>economic</i> ), kontrol ( <i>control</i> ), efisiensi ( <i>efficiency</i> ) dan layanan ( <i>services</i> ). Pada metode EUCS menggunakan lima dimensi yaitu ( <i>content</i> ), akurasi ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan ( <i>ease of</i>			website Dinas PUPR-PERA Provinsi Kaltim tidak memberikan informasi yang <i>detail</i> dan <i>up to date</i> . Sedangkan pada variabel kinerja, pengendalian (keamanan), dan pelayanan, responden menilai terdapat pengaruh terhadap kepuasan responden saat berkunjung dan menggunakan

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		dan EUCS, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan metode EUCS.	<i>use</i> ) dan waktu ( <i>timeliness</i> ).			<i>website</i> . Pada metode EUCS responden menilai bahwa variabel konten tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden saat menggunakan <i>website</i> , menurut responden <i>website</i> tersebut kurang memiliki konten berita yang sebenarnya, sedangkan untuk keakuratan, format (tampilan), Variabel

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh terhadap kepuasan responden saat berkunjung dan menggunakan <i>website</i> .

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat disimpulkan perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya secara umum terdapat pada objek, metode dan tema yang digunakan. Penelitian sebelumnya mempunyai objek penelitian di berbagai system informasi yang berbeda, bahkan ada penelitian yang tidak menjelaskan objek penelitiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya beragam mulai dari *Technology Acceptance Model (TAM)*, *WebQual 4.0*, *Analysis Performance, Information, Economy, Control, Eficiency and Service (PIECES)*. Penelitian ini tidak hanya menggunakan referensi dari kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi tetapi juga tentang pengaruh *user interface* terhadap *user experience* dari segi kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan pada sistem informasi untuk menunjang kepuasan pengguna.

## **2.2 Dasar Teori**

### **2.2.1 Evaluasi**

Evaluasi menurut pengertian bahasa berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang berartikan penilaian atau penaksiran (Worthen & Sanders, 1973:19). Dari defnisi tersebut dapat diartikan menunjukkan adanya kriteria yang digunakan untuk menentukan nilai dan adanya hal yang dinilai, kriteria yang dimaksud merupakan kriteria keberhasilan pelaksanaan program yang dilakukan dan hal yang dapat dinilai bisa berupa hasil yang di capai atau prosesnya. Dalam penelitian ini mengevaluasi sistem informasi sebagai objek penelitiannya. Evaluasi sistem informasi merupakan suatu proses penilaian terhadap suatu sistem yang sedang berjalan, dalam suatu proses sistematis dalam menentukan atau membuat keputusan terhadap sejauh mana program atau suatu sistem aplikasi telah tercapai [10].

### **2.2.2 User Experience**

Istilah *user experience* pertama kali digunakan oleh mantan *vice president Apple Inc* yang juga penggagas awal dari *user centered design* yaitu Don Norman, yang berakademisi di bidang *usability engineering*, *design* dan *cognitive science* [11]. Menurut ISO 9241-210 *user experience* merupakan persepsi seseorang serta responnya dari penggunaan sebuah sistem, produk dan jasa. Pengertian *user experience* atau yang



biasa disebut dengan istilah *UX* adalah pengalaman suatu produk atau jasa yang dibuat untuk seseorang yang menggunakannya di dunia nyata, ketika produk atau jasa mulai dikembangkan maka orang – orang memberikan banyak perhatian pada produk atau jasa tersebut [12]. Konsep *user experience* disederhanakan oleh Frank Guo, dalam pemaparannya *UX* terbagi menjadi empat elemen fundamental yang terdiri dari *value*, *usability*, *desirability* dan *adoptability* [13]. *User experience* dalam sebuah *platform* dapat menampung semua penggunanya dengan lebih mudah digunakan, berharga, efektif dan efisien, fokusnya pada kesenangan dan nilai dari kinerja sebuah sistem tersebut [13].

### **2.2.3 Uji Instrumen**

Kegiatan pengumpulan data penelitian dilakukan dengan teknik tertentu dan menggunakan alat tertentu yang sering disebut dengan instrumen penelitian. Data yang diperoleh kemudian dihimpun, ditata, dan dianalisis untuk menjadi informasi yang dapat menjelaskan suatu fenomena keterkaitan. Instrumen pengukuran variable dalam suatu penelitian harus memenuhi beberapa pengukuran agar dapat menghasilkan data pengukuran variabel penelitian yang akurat [10].

#### **2.2.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang akan diukur. Instrumen pada uji validitas dapat dibedakan menjadi:

1. Validitas Isi

Validitas isi digunakan untuk menguji ketepatan item pertanyaan dengan isi atau materi yang seharusnya terukur. Validitas isi adalah suatu alat yang dapat mengukur sejauh mana kuesioner mewakili semua aspek yang dianggap kerangka konsep.

2. Validitas Kriteon

Validitas prediktif adalah kemampuan dari kuesioner dalam memprediksi perilaku dari konsep.

3. Validitas Konstruk

Validitas konstruk dibatasi dengan ketepatan item kuesioner dengan bangunan variabel. Sejauh mana item-item yang ada mengukur indikator-indikator yang dihipotesiskan dalam batasan variabel yang diukur.

### **2.2.3.2 Uji Reabilitas**

Uji reabilitas dibatasi seberapa kekonsistenan hasil pengukuran suatu variabel. Terdapat beberapa jenis uji reabilitas yaitu:

#### 1. Reabilitas tes-ulang

Pengujian reabilitas ini dilakukan dengan cara mencobakan beberapa kali instrument yang sama kepada responden yang sama tetapi pada waktu yang berbeda.

#### 2. Reabilitas ekuivalen

Instrumen yang ekuivalen adalah pertanyaan yang secara berkala dengan bahasa yang berbeda, tapi dengan maksud yang sama.

#### 3. Reabilitas konsistensi internal

Reabilitas hasil pengukuran suatu variabel antara kelompok item tertentu dengan kelompok item lainnya dalam satu perangkat pengukuran yang diberikan dalam satu kali pengukuran.

### **2.2.4 Desain Antarmuka**

Desain antarmuka atau yang sering disebut dengan istilah *user interface* adalah bagaimana cara suatu program dan penggunanya berkomunikasi dengan pengertian lain *Human Computer Interaction (HCI)* [14]. HCI merupakan semua aspek yang terdiri dari interaksi pengguna dan komputer tidak hanya sebuah *hardware*, semuanya yang ada pada layar, membaca dalam dokumentasi dan dimanipulasi dengan *keyboard* ataupun *mouse* merupakan bagian dari *user interface* [14].

*User interface* terdiri dari dua jenis yaitu *Command Line Interface (CLI)* dan *Graphical User Interface (GUI)*. *Command Line Interface (CLI)* merupakan tipe antarmuka dimana pengguna berinteraksi dengan sistem operasi dan penggunanya mengetikkan perintah dengan menggunakan perintah dalam bentuk teks dan sebuah metode untuk memasukinya. *Graphical User Interface (GUI)* merupakan tipe antarmuka yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan sistem operasi

melalui gambar – gambar grafik, ikon dan menggunakan perangkat penunjuk atau *pointing device* seperti *mouse* atau *track ball* [14].

### 2.2.5 Figma

Figma dalam merancang tampilan suatu *website* ataupun aplikasi berbasis *mobile* [15]. Salah satu yang membuat figma banyak digemari adalah kemampuannya dalam membantu penggunanya dalam proyek dan bekerja dalam bentuk tim sekaligus di mana saja. Figma juga dapat digunakan dalam merancang tampilan *analytics* yang modern dan minimalis [16]. Figma sendiri mempunyai fitur dan kelebihan dalam penggunaannya.

Kelebihan figma yang membuatnya digemari berbagai editor atau perancang antarmuka suatu sistem antara lain sebagai berikut:

1. Figma adalah aplikasi *open source*.
2. Ketersediaan font yang melimpah.
3. Berbasis pada *cloud*.
4. Kemampuan dalam membuat *prototyping*.
5. Terdapat banyak *plugin*.

### 2.2.6 Website

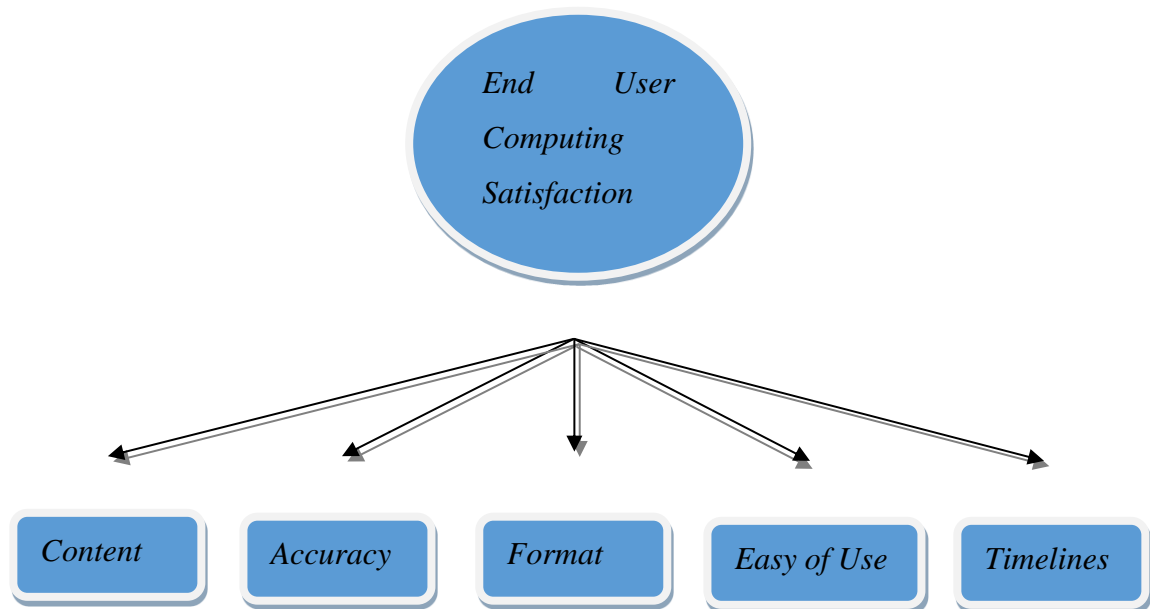
Pengertian *website* secara terminologi merupakan kumpulan dari halaman – halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara dan gabungan dari semua unsur tersebut yang bersifat statis maupun bersifat dinamis yang dapat membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan – jaringan halaman yang disebut *hyperlink*. *Website* berasal dari kata *world wide web* yang merupakan salah satu aspek penting dalam menghasilkan informasi yang dibagikan untuk masyarakat, informasi tersebut dapat disebarkan, dikumpulkan, disimpan dan dievaluasi tanpa ada batas dalam media ruang dan waktu pada lingkup organisasi yang menjadi pusat informasi [17]. Dalam pengertian lain *website* merupakan suatu kumpulan halaman web yang saling terkait yang berisikan beberapa elemen seperti video, gambar atau bentuk digital lainnya yang ditujuka ke *uniform*

*resource locator (URL)* yang terdiri dari nama domain, alamat IP dan jalur akar “/” dalam jaringan berbasis internet [17].

### **2.2.7 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dapat didefinisikan dari sebuah sistem informasi yaitu evaluasi secara keseluruhan dari pengguna suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman para pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. [18].

Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1980) menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai dari dimensi *content* (isi), *accuracy* (akurasi), format, *easy of use* (kemudahan pengguna) dan *timeliness* (waktu) [18]. Berikut ini merupakan gambar dari metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang di kembangkan oleh Doll & Torkzadeh.



Gambar 2.1 Kerangka Pikiran EUCS

Berikut ini merupakan penjelasan dari kelima dimensi diatas yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* :

1. Dimensi *Content* (Isi)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau melalui sisi isi dari suatu sistem. Isi dalam suatu sistem terdiri dari beberapa fungsi dan modul yang dapat digunakan pengguna sistem dan informasi yang ada pada sistem. Dimensi *content* mengukur kepada seberapa sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna, karena semakin lengkap informasi ataupun modul yang ada pada suatu sistem maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan dari penggunanya.

2. Dimensi *Accuracy* (Akurat)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan data atau informasi, saat sistem menerima *input* dari pengguna lalu mengolahnya menjadi

suatu informasi. Tolak ukur dari keakuratan sistem dapat dikuru dengan menganalisis berapa banyak sistem dapat menghasilkan *output* yang tidak sesuai dengan *input* dari penggunanya. Hal lain yang dapat diukur dalam keakuratan sistem yaitu dapat di analisis dari berapa banyak sistem terjadi *error* atau kesalahan dalam memproses sebuah data.

### 3. Dimensi *Format* (Tampilan)

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan atau tata letak dari desain antarmuka suatu sistem. Format yang menarik dari informasi yang di tampilkan dan di hasilkan sangat memudahkan pengguna saat menggunakan sistem, hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dari segi efektifitas.

### 4. Dimensi *Easy of Use* (Kemudahan Pengguna)

Dimensi *easy of use* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna atau yang biasa disebut *user friendly* dalam menggunakan suatu sistem. Kemudahan yang dimaksud merupakan kondisi saat pengguna memasukan data, memasukan perintah, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna suatu sistem. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem yang desain antarmukanya sudah familiar pada suatu sistem lainnya

### 5. Dimensi *Timeliness* (waktu)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan dan kecepatan waktu suatu sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Suatu sistem yang menyajikan informasi tepat waktu dan cepat dapat dikategorikan sebagai salah satu sistem *real time*, yang merupakan setiap *input* atau perintah pengguna secara langsung diproses dan menghasilkan *output* secara tepat dan cepat dalam menyajikan informasi tanpa menunggu waktu yang terlalu lama.

## 2.2.8 Skala *Likert*

Skala *likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk suatu kuisisioner, dengan menggabungkan butir – butir pertanyaan ataupun pernyataan. Skala *Likert* digunakan dalam pengukuran ordinal, yang membedakan intensitas sikap atau perasaan

seseorang terhadap suatu pertanyaan atau pernyataan. Skala *Likert* ini dikembangkan oleh *Rensis Likert* pada tahun 1932 [19]. Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah ini:

Tabel 2.2 Skala Likert Untuk Kuisisioner

No.	Skala Jawaban	Simbol	Skor / Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Neutral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Indikator tersebut yang akan digunakan pada kuisisioner penelitian ini untuk menyusun sebuah instrumen yang berupa pertanyaan maupun pernyataan. Tabel diatas menunjukkan skala *likert* sebagai skala pengukuran pada jawaban kuisisioner penelitian ini. Skala jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki indeks skor bernilai 5, Setuju (S) indeks skor bernilai 4, Netral (N) indeks skor bernilai 3, Tidak Setuju (TS) indeks skor bernilai 2, Sangat Tidak Setuju (STS) indeks skor bernilai 1.

Proses pengolahan data pada penelitian ini yang menggunakan skala *likert* terdiri dari beberapa langkah, yaitu menentukan total skor pengumpulan data, total skor terendah dan tertinggi, menggunakan rumus indeks (%) dan interval. Berikut ini merupakan langkah – langkah menggunakan skala likert :

1. Langkah pertama menghitung total skor pengumpulan data, rumus yang digunakan dapat dilihat dibawah ini.

$$Total\ Skor = T \times P \times n \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan :

T : Total jumlah responden yang memilih

P : Jumlah item pertanyaan

n : Jumlah Responden

2. Langkah kedua menentukan skor tertinggi dan terendah, rumus yang digunakan dapat dilihat dibawah ini.

$$Y = \text{Skor Tertinggi Skala Likert} \times \text{Jumlah Responden} \dots \dots \dots (2.2)$$

$$X = \text{Skor Terendah Skala Likert} \times \text{Jumlah Responden} \dots \dots \dots (2.3)$$

Keterangan :

Y : Skor Tertinggi

X : Skor Terendah

3. Langkah ketiga menentukan rumus indeks (%), rumus yang digunakan dapat dilihat dibawah ini.

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor} / Y \times 100 \dots \dots \dots (2.4)$$

Keterangan :

Y : Skor Tertinggi

4. Langkah keempat menentukan skor kriteria berdasarkan *interval range* katategori, rumus yang digunakan dapat dilihat dibawah ini.

$$I = 100 / \text{jumlah skor dalam skala likert} \dots \dots \dots (2.5)$$

Keterangan :

I : Interval

Dibawah ini merupakan tabel kriteria interprestasi skor yang berdasarkan *interval* :

Tabel 2.3 Interprestasi Presentase Interval

Interval	Kriteria
80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
60% - 79,99%	Setuju (S)
40% - 59,99%	Netral (N)
20% - 39,99%	Tidak Setuju (TS)



Interval	Kriteria
0 – 19,99%	Sangat Tidak Setuju (STS)

Berdasarkan tabel 2.3 diatas, kriteria interpretasi presentase interval pada skor dengan interval 80% - 100% bernilai 5 termasuk kategori Sangat Setuju (SS), skor dengan interval 60% - 79,99% bernilai 4 termasuk kategori Setuju (S), skor dengan interval 40% - 59,99% bernilai 3 termasuk kategori Netral (N), skor dengan interval 20% - 39,99% bernilai 2 termasuk kategori Tidak Setuju (TS) dan skor dengan interval 0 – 19,99% bernilai 1 termasuk kategori Sangat Tidak Setuju (STS) [1].

Dari semua hasil total skor *interval* yang telah dihitung lalu dimasukkan pada range kategori. *Range* Kategori berdasarkan skor range kategori dan total skor, skor tiap kategori didapatkan dari nilai tertinggi dikali dengan rata – rata range tiap skor. Hasil total skor interval tertinggi (Y) dan terendah (X), indeks (P), interval (I) dan skor tiap interval yang telah didapatkan hasilnya dimasukkan ke dalam tabel *range* kategori, yang dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Range Kategori

Skor Range Kategori	Skor kategori Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor Kategori Tidak Setuju (TS)	Skor Kategori Netral (N)	Skor Kategori Setuju (S)	Skor Kategori Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>	Total Skor Pengumpulan Data				
<b>Skala Likert</b>	1	2	3	4	5
<b>Range Kategori</b>	0 – 19,99%	20% - 39,99%	40% - 59,99%	60% - 79,99%	80% - 100%

### 2.2.9 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan total keseluruhan (*universum*) dari suatu objek penelitian bisa berupa manusia, tumbuhan, udara, nilai, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan lain sebagainya, agar elemen – elemen objek tersebut dapat dijadikan sumber data penelitian. Populasi juga disebut sebagai total keseluruhan dari objek penelitian [2]. Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang didalamnya terdiri dari objek atau subjek yang memiliki suatu karakteristik dan kuantitas tertentu setelah ditetapkan oleh peneliti agar dapat dipelajari dan dapat memungkinkan untuk mengambil kesimpulan yang didapatkan [20].

Sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang mempunyai sejumlah karakteristik yang akan digunakan untuk penelitian. Sampel penelitian mempunyai arti lain yaitu bagian dari suatu populasi yang dapat mewakili total keseluruhan populasi agar dapat dijadikan sebagai suatu subyek penelitian [20]. Sampel juga disebut sebagai bagian dari suatu jumlah populasi yang mempunyai karakteristik didalam populasi tersebut [21].

### 2.2.10 Rumus Slovin

Rumus *Slovin* merupakan salah satu rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal pada suatu populasi. Digunakannya rumus slovin pada suatu penelitian bertujuan untuk mendapatkan sampel pada suatu populasi, pengambilan sampel harus mewakili dari populasi yang ada dengan rumus perhitungan yang telah ditetapkan pada rumus slovin [22]. Rumus *slovin* untuk pengamilan sampel pada suatu populasi dapat dilihat dibawah ini.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (2.6)$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidaktelitian kesalahan yang masih bisa ditolerir

1 : Konstanta

Pada variabel presentase kelonggaran ketidaktelitian kesalahan yang masih bisa ditolerir ( $\epsilon$ ) di tentukan sebesar 10% dikarenakan populasi yang diambil termasuk skala besar.