

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

Peneliti pertama oleh, Nur Laeli Rachmawati, Dwi Krisbiantoro dengan judul Evaluasi kepuasan pengguna sistem e-learning menggunakan metode end user computing satisfaction. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kepuasan pengguna sistem e-learning di Universitas Amikom Purwokerto pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Sampel yang digunakan pada penelitian tersebut berjumlah 105 orang yang diambil dari mahasiswa aktif dan dosen. Dalam pengumpulan data kuesioner menggunakan link google form untuk dibagikan ke responden yang terdiri dari 17 item pernyataan. Hasil dari uji hipotesis yang diajukan terdapat 3 variabel content (isi), accuracy (akurat), dan ease of use (kemudahan pengguna), variabel *format* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Dari hasil perhitungan statistic menggunakan SPSS versi 25 diperoleh nilai signifikasi masing – masing variabelcontent (isi) yang memiliki nilai 0.000 maka pada variabelcontent berpengaruh terhadap variabelUser satisfaction (kepuasan pengguna)[14].

Peneliti ke dua oleh Nurul Adha Oktarini Saputri, Alvin dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma” Menggunakan metode End User Computing Satisfaction. Studi kasus yang diambil dalam penelitian ini yaitu portal program studi informasi pada website [si.binadarma.ac.id](http://si.binadarma.ac.id). Dalam website tersebut diperlukannya pengembangan untuk meningkatkan kualitas agar pengguna lebih puas dan banyak melakukan aktifitas seacing khususnya, pencarian kegiatan akademik. Untuk mengetahui kekurangan lain dalam website tersebut diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Dengan menggunakan instrumen angket yang dibagikan kepada mahasiswa dari sistem informasi program belajar. Data yang diperoleh kemudian diolah

menggunakan software SPSS versi 24. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Hasil yang diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas portal program studi sistem informasi[15].

Penelitian ke tiga dengan judul “Penerapan Metode Servqual dan Metode EUCS dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider” oleh Petricia Oktavia dengan studi kasus pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang. Dalam penelitian ini ditengahkan mengenai evaluasi tingkat kepuasan layanan teknologi informasi pengguna jasa internet service provider dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang sudah sampai kepada pelanggan serta metode EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk mengukur kualitas kepuasan pelanggan sebagai end user dalam layanan teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini membahas mengenai sebaran kuesioner, kemudian pengujian kuesioner penelitian. Kuesioner pada penelitian ini disebarkan kepada seluruh pelanggan pengguna jasa internet PT. Platinum. Setelah dilakukan penyebaran 105 kuesioner, peneliti hanya menerima kembali kuesioner dari responden sejumlah 45 kuesioner dan 55 kuesioner tidak diisi oleh responden, serta keterbatasan waktu sehingga peneliti menggunakan hasil data dari 45 kuesioner dari responden yang ada. Pengujian kuesioner penelitian ini dengan uji validitas serta uji reliabilitas menerapkan pada alat R Commander untuk masing – masing dimensi variabelSERVQUAL dan EUCS[16].

Penelitian ke empat oleh Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris dengan judul Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website Universitas sehingga pengelola website bisa mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian menurut Seddon & Yip metode kepuasan pengguna (EUCS) dan kepuasan pengguna informasi pengguna (UIS) yang dijadikan perbandingan antara metode EUCS dan UIS ditemukan bahwa metode EUCS ini lebih berguna daripada metode UIS. Variabel

dalam penelitian ini adalah isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Sampel dalam penelitian ini dikumpulkan dari 168 responden, terdiri dari 3 staf, 17 dosen, dan 149 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup, terdiri dari 13 pertanyaan untuk lima variabel yang diteliti. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada nilai rata-rata, yang berada di level 3 (netral), yang berarti bahwa menurut persepsi responden secara umum, situs web Universitas Universal tidak mengatakan memuaskan tapi juga tidak mengecewakan. Variabel yang dinilai cukup baik adalah akurasi dan kemudahan, sedangkan untuk isi, format, dan ketepatan waktu masih diperhatikan untuk lebih ditingkatkan dan dikembangkan lagi[17].

Penelitian kelima dengan judul Analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS yang ditulis oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita. Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi yang resmi dari PT KAI dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Dengan adanya penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat content, accuracy, format, ease of use dan timeliness terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api. Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi KAI Access di Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan software SPSS. Hasil pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu accuracy, format, timeliness dan terdapat 2 variabel korelasi diperoleh R<sup>2</sup> sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness sebesar 67,9%[18].

Penelitian ke enam oleh Wirdha Purnomo dan Dyah Riandadari dengan judul Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. Pelanggan datang dengan harapan yang tinggi namun pelanggan merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, hal tersebut

juga terjadi di bengkel Arina Motor. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel di Arina Motor. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Variabel penelitian merupakan atribut pelayanan bengkel Arina Motor, atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan menurut pelanggan yang diungkapkan Zeithmal dkk, yaitu dengan TRREASE (Tangiableness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di bengkel Arina Motor menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis). Metode IPA pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan), dengan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan bengkel kepada pelanggan. Hasilnya dijabarkan dan dibagi pada empat bagian pada diagram kartesius[19]. Hasil dari penelitian dengan metode Importance Performance Analysis dari 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor didapat rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Arina Motor. Berdasarkan diagram kartesius terdapat 13 atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, masing-masing atribut tersebar dalam 2 kuadran yaitu 6 atribut terdapat dalam kuadran A dan 7 Atribut terdapat dalam kuadran B.

Penelitian ke tujuh dengan judul Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring berdasarkan End User Computing Satisfaction yang ditulis oleh Ghufron Uliniha, dan Ivo Novitaningtyas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ELITA sebagai sistem aplikasi pembelajaran daring di Universitas Tidar selama pandemi. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan sebagai dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 93 responden sebagai sampel. Data dianalisis berdasarkan analisis statistik deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap dimensi konten dan dimensi akurasi. Selain itu, dimensi format, dimensi kemudahan penggunaan dan dimensi ketepatan waktu berada pada kategori cukup puas. Implikasi penelitian ini memberikan bahan evaluasi bagi pengelola Learning Management Sistem (LMS) di Universitas Tidar yaitu ELITA untuk

meningkatkan kualitasnya dalam rangka mendukung proses pembelajaran daring yang memuaskan bagi mahasiswa [20].

Tabel 2. 1. Tabel Penelitian Sebelumnya

No	Judul, Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbandingan
1.	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Learning</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto) oleh Nur Laeli Rachmawati, Dwi Krisbiantoro. (2021)[14].	untuk mengetahui dan menganalisis hasil evaluasi kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i> di Universitas Amikom Purwokerto pada variabel <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> .	<i>end user computing satisfaction</i>	penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif dimana sample berjumlah 105 responden. Dari 17 pertanyaan pada variabel <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness</i> , dan <i>user satisfaction</i> yang diuji validitasnya hasilnya valid karena terhitung > nilai r tabel dengan kata lain indikator atau item tersebut telah memenuhi syarat untuk digunakan Dalam mengumpulkan data yang diperlukan.	Dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada sistem evaluasi kepuasan pengguna yaitu sistem <i>e-learning</i> dan subjek penelitian yaitu di Universitas Amikom Purwokerto. Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil, dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.

2.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma oleh Nurul Adha Oktarini Saputri, Alvin [15]	Dalam website tersebut diperlukannya pengembangan untuk meningkatkan kualitas agar pengguna lebih puas dan banyak melakukan aktivitas seacing khususnya, pencarian kegiatan akademik.	<i>End User Computing Satisfaction</i>	Hasil dengan menggunakan instrumen angket yang dibagikan kepada mahasiswa dari sistem informasi program belajar. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan software SPSS versi 24. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Hasil yang diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas portal program studi sistem informasi	Perbandingan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pada sistem pengukuran kepuasan pengguna pada portal program sistem Bina Darma. Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil , dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.
----	---	---	--	---	---

3.	<p>“Penerapan Metode Servqual dan Metode EUCS dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa <i>Internet Service Provider</i>” oleh Petricia Oktavia [16]</p>	<p>Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan layanan teknologi informasi pengguna jasa <i>internet service provider</i> dengan menggunakan metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>) untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang sudah sampai kepada pelanggan serta metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) untuk mengukur kualitas kepuasan pelanggan sebagai <i>end user</i> dalam layanan teknologi informasi</p>	<p>SERVQUAL (<i>Service Quality</i>) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini membahas mengenai sebaran kuesioner, kemudian pengujian kuesioner penelitian. Kuesioner pada penelitian ini disebarkan kepada seluruh pelanggan pengguna jasa internet PT. Platinum. Setelah dilakukan penyebaran 105 kuesioner, peneliti hanya menerima kembali kuesioner dari responden sejumlah 45 kuesioner dan 55 kuesioner tidak diisi oleh responden, serta keterbatasan waktusehingga peneliti menggunakan hasil data dari 45 kuesioner dari responden yang ada.</p>	<p>Perbandingan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terletak di salah satu metode yang digunakan yaitu metode SERVQUAL dan objek penelitian yaitu mengevaluasi kepuasan pelanggan dan Kualitas Layanan pada Pengguna Jasa <i>Internet Service Provider</i>. Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil, dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.</p>
----	---	--	--	---	--



4.	<p>Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris [17]</p>	<p>untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website Universitas sehingga pengelola website bisa mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian menurut Seddon &amp; Yip metode kepuasan pengguna (EUCS) dan kepuasan pengguna informasi pengguna (UIS) yang dijadikan perbandingan antara metode EUCS dan UIS ditemukan bahwa metode EUCS ini lebih berguna daripada metode UIS.</p>	<p><i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i></p>	<p>Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada nilai rata rata, yang berada di level 3 (netral), yang berarti bahwa menurut persepsi responden secara umum, situs web Universitas Universal tidak mengatakan memuaskan tapi juga tidak mengecewakan. Variabel yang dinilai cukup baik adalah akurasi dan kemudahan, sedangkan untuk isi, format, dan ketepatan waktu masih diperhatikan untuk lebih ditingkatkan dan dikembangkan lagi.</p>	<p>Perbandingan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada objek penelitian yang berupa Kepuasan pengguna pada situs website universitas serta terdapat perbedaan dalam bagian hasil, dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.</p>
----	--	---	--	---	--

5.	Analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>Access</i> sebagai media pemesanan tiket kereta api oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita [18].	untuk mengetahui apakah terdapat <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>Access</i> sebagai media pemesanan tiket kereta api	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu <i>accuracy, format, timeliness</i> dan terdapat 2 variabel korelasi diperoleh R2 sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel <i>satisfaction</i> dapat dijelaskan oleh variabel <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> sebesar 67,9%.	Perbandingan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada objek penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi KAI <i>Access</i> . Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil , dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.
----	--	---	---	---	--

6.	Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) oleh Wirdha Purnomo dan Dyah Riandadari[19]	untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel di Arina Motor	IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	Hasil dari penelitian dengan metode Importance Performance Analysis dari 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor didapat rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Arina Motor. Berdasarkan diagram kartesius terdapat 13 atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, masing-masing atribut tersebar dalam 2 kuadran yaitu 6 atribut terdapat dalam kuadran A dan 7 Atribut terdapat dalam kuadran B	Perbandingan dengan penelitian yang penulis buat dengan menggunakan metode IPA, metode tersebut untuk menentukan prioritas perbaikan berbeda dengan metode EUCS. Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil , dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.
----	--	--	--	---	---

7.	Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring berdasarkan <i>End User Computing Satisfaction</i> oleh Ghufron Uliniha, dan Ivo Novitaningtyas [20].	untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ELITA sebagai sistem aplikasi pembelajaran daring di Universitas Tidar selama pandemi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap dimensi konten dan dimensi akurasi. Selain itu, dimensi format, dimensi kemudahan penggunaan dan dimensi ketepatan waktu berada pada kategori cukup puas. Implikasi penelitian ini memberikan bahan evaluasi bagi pengelola Learning Management Sistem (LMS) di Universitas Tidar yaitu ELITA untuk meningkatkan kualitasnya dalam rangka mendukung proses pembelajaran daring yang memuaskan bagi mahasiswa.	Perbandingannya dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi bagi pengelola <i>Learning management sistem (LMS)</i> . Perbandingan dengan penelitian tugas akhir peneliti disini terdapat perbedaan dalam bagian hasil, dimana rekomendasi perbaikan digunakan, dimana ini merupakan pembaruan dalam penelitian sebelumnya.
----	---	--	--	--	--

Pada penelitian ini peneliti menambahkan pembaruan dengan membedakan dengan penelitian sebelumnya dimana penambahan pada hasil yang berupa *Re-Design* yang didapatkan dari pengolahan data yang telah disebarakan melalui kuesioner. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk bagian *content* pada aplikasi Teman Bus harus di *re-design*, kemudian akan direkomendasikan kepada operator Teman Bus selaku pengelola aplikasi Teman Bus.

## 2.2. Dasar Teori

### 2.2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas. Kepuasan pengguna menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. penerimaan sistem informasi oleh pemakai dan kegunaan sistem itu sendiri[1]. Keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai dimana kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi[12].

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem aplikasi informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan[27].

### 2.2.2. Aplikasi *mobile*

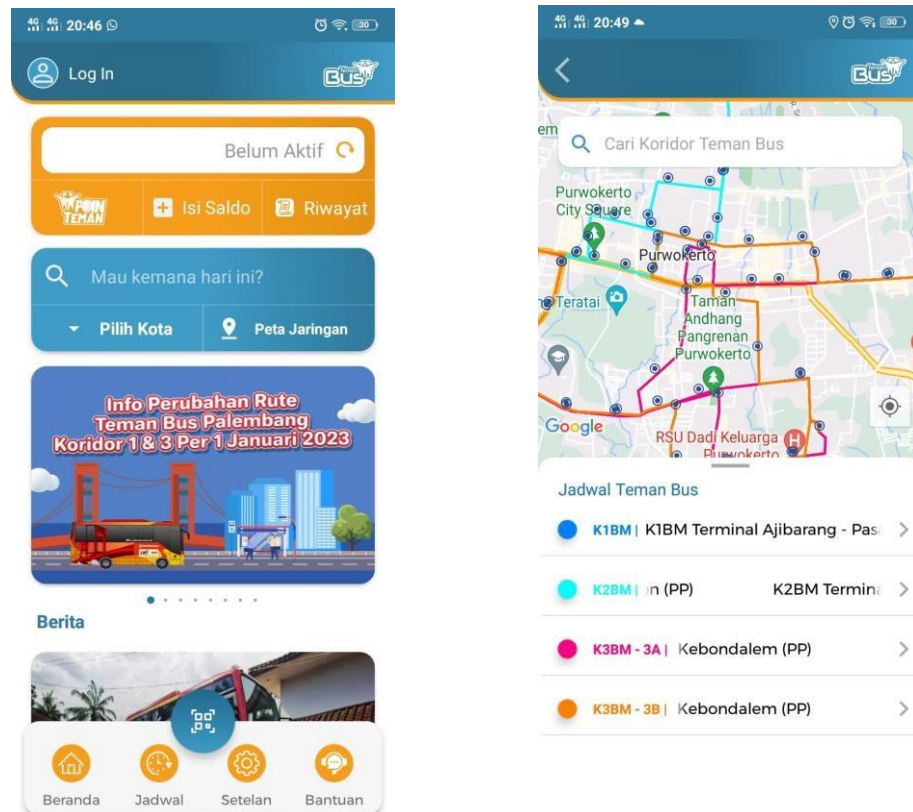
*Mobile Application* atau *mobile apps* adalah perangkat lunak yang berjalan pada *mobile device* (ponsel, tablet, e-reader, ipod) yang memiliki sistem operasi cerdas dan dapat terhubung ke internet melalui *wifi* atau jaringan nirkabel[23]. *Mobile apps* memungkinkan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti PDA, telepon seluler atau *handphone*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile*, dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, browsing dan lain sebagainya[24].

Aplikasi *mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat mobile itu sendiri. Untuk mendapatkan *mobile application* yang diinginkan, pengguna dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki. Google play dan iTunes merupakan beberapa contoh dari situs yang menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan[3].

### 2.2.3. Teman Bus

Teman bus merupakan sebuah singkatan dari Transportasi Ekonomis Mudah Aman dan Nyaman, dimana sistem transportasi angkutan cepat bus di Indonesia, yang beroperasi di berbagai kota sebagai layanan berkonsep *buy the service*. Teman Bus juga merupakan implementasi program dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan mobilisasi Teman Bus berupa kendaraan Bus Sedang yang berkapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan Bus Besar yang berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk. Serta masing-masing terdapat 1 area untuk prioritas. Teman Bus dilengkapi dengan CCTV dan sensor alarm pengemudi adalah salah satu upaya untuk memberikan rasa aman bagi penumpang. Layanan Teman Bus juga mengedepankan kenyamanan penumpang dengan selalu menjaga kebersihan area di dalam bus dan mengikuti protokol kesehatan dengan mewajibkan penumpang memakai masker, sosial distancing menjaga kapasitas 50% dan menyediakan hand sanitizer[6].

Penumpang Teman Bus hanya dapat dilakukan pembayaran melalui metode *cashless payment* dengan menggunakan kartu non tunai antara lain *e-money* dari Bank Mandiri, Brizzi dari bank BRI, Tap cash dari bank BNI, dan Flazz dari bank BCA[21]. Teman Bus memberikan tarif yang sangat terjangkau. Tidak hanya itu, dilengkapi juga dengan aplikasi mobile untuk memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi rute, halte dan jadwal keberangkatan bus. Dengan demikian TEMAN BUS diharapkan bisa menjadi angkutan dengan layanan terbaik di Indonesia[22].

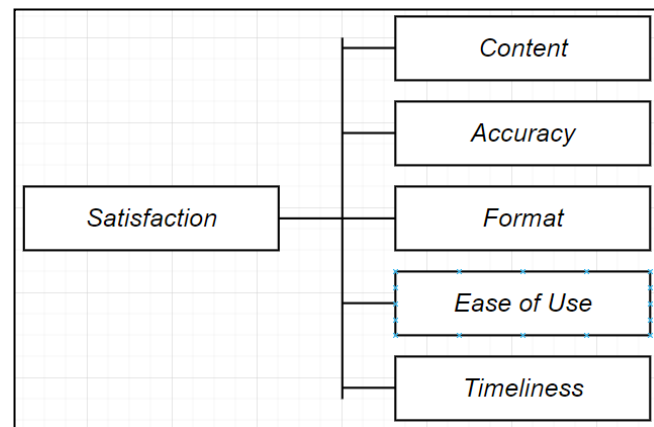


Gambar 2. 1 Screenshoot Homepage dan Jadwal Bus

#### 2.2.4. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* ini bisa digunakan sebagai pengukuran terhadap kepuasan karena bisa mencakup keseluruhan evaluasi.

Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut[25]. Metode EUCS menekankan evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dimensi yang ada dalam EUCS terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [12], seperti pada gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Model Evaluasi EUCS

Penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS sebagai berikut :

1) *Content* (isi)

Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi isi dalam sebuah sistem informasi, haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2) *Accuracy*

Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem yang memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data.

3) *Format*

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

4) *Ease of Use*

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna.



### 5) *Timeliness*

*Timeliness* atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input, dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time[26].

Sebelum kuesioner disebarakan terlebih dahulu akan dilakukan pemetaan terhadap metode *End User Computing Satisfaction*. Kuesioner yang disebarakan adalah kuesioner menggunakan dimensi EUCS. Selain itu juga menentukan kriteria penilaian sebagai dasar pengukuran kuesioner yaitu skala Likert. Skala likert digunakan juga sebagai alat ukur untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna seperti terlihat pada tabel 2.3 [3].

Tabel 2. 2. Skor skala likert

No	Simbol	SKOR (1 - 5)	Level Kepuasan
1	STS	1	Sangat tidak setuju/ sangat tidak puas
2	TS	2	Tidak setuju / Tidak puas
3	CS	3	Netral/ Cukup puas
4	S	4	Setuju / Puas
5	SS	5	Sangat setuju / Sangat Puas

Data kuesioner diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan bahwa interval persentase tingkat kepuasan pengguna diinterpretasikan seperti pada tabel 2.3

Tabel 2. 3. Interpretasi Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna

Interval	Kriteria
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% - 105%	Sangat Puas

Menentukan rekapitulasi hasil dari pengolahan data yang ada dalam kuesioner, maka akan memperoleh skor kriteria (skor ideal), perhitungan skor pengumpulan data variabel dan persentase dari masing – masing variabel menggunakan perhitungan seperti.

$$\sum SK = 5 \times Z \times Y = \dots \quad (2.1)$$

SK : Standar Kelayakan

Perhitungan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen untuk mengetahui penilaian dengan mencari nilai SK.

$$SK = 105 / \text{jumlah skor (likert)} \quad (2.2)$$

Nilai interval yang didapatkan adalah,

$$SK = 105/5 = 20$$

Dimana 5 merupakan skor maksimal, Z jumlah item dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dan Y digunakan sebagai penentuan berapa banyak jumlah responden.

Penyelesaian akhir

$$\text{Persentasi indeks} = \frac{\text{total skor}}{\text{skor maskimal}} \times 105\% \quad (2.3)$$