

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan beberapa tinjauan studi yang digunakan sebagai landasan teori serta pembanding dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan studi dalam penelitian ini akan membandingkan dari berbagai sumber. Dalam hal ini, penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan analisis kepuasan pengguna suatu aplikasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa penelitian berupa jurnal.

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka yang diambil dari penelitian ini berasal dari penelitian sebelumnya yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam dari penelitian yang dilakukan. Berikut ini disajikan pada tabel 2.1 mengenai kajian pustaka dari jurnal sebelumnya yang berkaitan dengan topik permasalahan dan metode penelitian yang diambil.

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
1.	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS[6]	Kesamaan yang ada dari penelitian ini adalah variabel dependen (Y) yaitu analisis kepuasan dan metode yang dipilih EUCS berdasarkan lima dimensi yaitu isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan	Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa strata satu, sedangkan populasi pada penelitian yang akan dilakukan yaitu pengguna aplikasi Motorku-X.	Penelitian ini dilakukan supaya pihak manajemen mendapat masukan mengenai pengembangan sistem informasi, sehingga mahasiswa pada semester berikutnya dapat dengan mudah menentukan mata kuliah yang akan diambil dan	Subyek penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan sistem pemilihan konsentrasi, sedangkan subyek pada penelitian selanjutnya adalah pengguna aplikasi Motorku-X. lingkup penelitian ini adalah pada kawasan pendidikan,	Pengguna system pemilihan konsentrasi yaitu mahasiswa merasa puas dengan persentase sebesar 75,79 % pengguna setuju dengan sistem pemilihan konsentrasi.

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
		n pengguna n.		memudahka n pemilihan topik skripsi.	penelitian selanjutnya lebih kepada masyarakat umum untuk melakukan perawatan motor	
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia <i>Community</i> Batam[7]	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Penelitian bertujuan untuk memberika n pengetahua n mengenai kepuasan pengguna.	Metode pada penelitian ini beda, penelitian ini menggunakan metode PIECES, sedangkan penelitian selanjutnya yaitu EUCS.	Penelitian dapat dilanjutkan dengan melakukan analisis kepuasan pengguna dengan berbeda <i>marketplace</i> namun dengan metode yang sama.	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah PIECES, sedangkan pada penelitian selanjutnya adalah EUCS. Subyek penelitian ini adalah pengguna <i>marketplac e</i> Tokopedia, sedangkan pada penelitian selanjutnya adalah pengguna aplikasi Motorku- X. lingkup penelitian ini adalah <i>e- commerce</i> , namun penelitian selanjutnya lebih kepada masyarakat umum untuk melakukan	Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia <i>Community</i> Batam[7]

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
					perawatan motor.	
3.	<i>User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model</i> [8]	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Metode yang dipilih sama yaitu EUCS	Penelitian ini pada bidang 7 ystem informasi 7 ystem 7 an, sedangkan penelitian selanjutnya bidang transportasi sepeda motor.	Untuk mengetahui kuesioner mana yang valid dan reliabel diberikan kepada responden, dapat diberikan penjelasan tentang uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang disebar.	Penelitian ini berfokus pada bidang 7 ystem informasi 7 ystem 7 an, sedangkan penelitian selanjutnya berfokus kepada 7 ystem informasi transportasi sepeda motor.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) perlu meningkatkan pengawasan terhadap sistem, meningkatkan umpan balik dan meningkatkan kinerja pelaporan untuk meningkatkan kepuasan pengguna system informasi primary care
4.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)[2]	Variabel dependen pada penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan pengguna aplikasi dan sama-sama menggunakan metode EUCS. Penelitian ini juga mempelajari untuk kepentingan transportasi sama	Studi kasus pada penelitian ini yaitu di PT.XYZ, sedangkan pada penelitian selanjutnya memiliki studi kasus di AHASS Wahana Group Motor 7089.	Berdasarkan penelitian tersebut alangkah lebih baiknya jika nama perusahaan tidak di berikan alias seperti PT.XYZ karena untuk memberikan penilaian dari sisi <i>end-user</i> .	Subyek penelitian ini yaitu pengguna aplikasi <i>driver ojek online</i> , sedangkan pada penelitian selanjutnya adalah pengguna aplikasi Motorku-X. Lingkup penelitian ini 7 ariab sama yaitu kepada transportasi jalan <i>online</i> sepeda motor, namun	Dua 7 ariable pada metode EUCS setelah dilakukan evaluasi memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu pada 7 ariable <i>accuracy</i> dan 7 ariable <i>timeliness</i> .

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
		seperti penelitian yang akan dilakukan.			penelitian selanjutnya lebih berfokus kepada perawatan sepeda motor.	
5.	<i>Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) [9]</i>	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Jenis penelitian sama yaitu kuantitatif. Metode yang dipilih sama yaitu EUCS	Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> , sedangkan penelitian selanjutnya adalah <i>simple random sampling</i> .	Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menambah populasi tidak hanya mahasiswa aktif tahun 2017/2018 namun semua mahasiswa aktif di universitas tersebut.	Analisis data menggunakan PLS-SEM, sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan tahapan perhitungan skala <i>likert</i> .	Penelitian ini menghasilkan rekomendasi kepada pusat Teknologi Informasi (TI) Universitas agar lebih fokus pada faktor yang dapat berpengaruh kepada kepuasan pengguna akhir sistem.
6.	<i>Testing User Satisfaction Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in Hospital Management Information System (SIMRS)[10]</i>	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Metode yang dipilih sama yaitu EUCS	Penelitian ini pada bidang sistem informasi rumah sakit, sedangkan penelitian selanjutnya bidang sistem informasi bengkel kendaraan sepeda motor.	Target populasi pada penelitian ini mungkin dapat ditambahkan menjadi lebih dari 80 responden tidak hanya 30 responden saja	Penelitian ini berfokus pada bidang sistem informasi kesehatan di rumah sakit, sedangkan penelitian selanjutnya berfokus kepada sistem informasi transportasi sepeda motor di AHASS Motor Group.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis web dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengembangan sistem informasi

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
						lebih lanjut ke depannya.
7.	<i>Measurement of User Satisfaction For Web-Base Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction Method</i> [11]	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Metode yang dipilih sama yaitu EUCS	Penelitian ini pada bidang 9 ystem informasi akademik, sedangkan penelitian selanjutnya adalah bidang 9 ystem informasi kendaraan sepeda motor	Sistem informasi akademik perlu ditingkatkan dari sisi fungsi dan tampilannya karena hasil analisis kepuasan yang didapatkan masih tidak memberikan kepuasan bagi pengguna.	Analisis kepuasan di penelitian ini pada <i>platform website</i> , sedangkan penelitian selanjutnya adalah aplikasi <i>mobile</i> .	Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk membangun 9 ystem informasi akademik di masa depan.
8.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)[1]	Persamaan pada penelitian ini pada variabel dependen yaitu analisis tingkat kepuasan pengguna dan menggunakan metode EUCS	Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji F dan uji t, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan tidak menggunakan uji tersebut. penelitian ini hanya menggunakan pengolahan data pada skala Likert.	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari sisi <i>end-user</i> dan didapatkan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan atau <i>end-user</i> kepada aplikasi Shopee dan Lazada.	Subyek penelitian ini adalah pengguna <i>marketplace</i> Shopee dan Lazada, sedangkan pada penelitian selanjutnya adalah pengguna aplikasi <i>Motorku-X</i> . Penelitian ini menggunakan uji normalitas, namun penelitian selanjutnya tidak menggunakan. Lingkup penelitian ini adalah <i>e-commerce</i> ,	Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee dan Lazada oleh 71 responden yang diukur dari variabel isi, akurasi, format, kegunaan, ketepatan waktu terhadap rata-rata menjawab sangat mengerti terhadap poin pertanyaan yang mendukung variabel.

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
					sedangkan penelitian selanjutnya lebih kepada masyarakat umum untuk melakukan perawatan motor.	
9.	Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka (RSM) <i>Mobile</i> Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> [12]	Penelitian ini mempunyai kesamaan pada 10 esehata dependen yaitu analisis kepuasan pengguna aplikasi dan metode yang digunakan juga sama yaitu EUCS.	Perbedaan dari penelitian ini adalah skala pengukuran hanya memiliki empat nilai yaitu.. sangat tidak puas diberi nilai 1, tidak puas diberi nilai 2, puas diberi nilai 3 dan sangat puas diberi nilai 4.	Responden dalam penelitian ini sudah banyak yang mengatakan berjalan baik mengenai aplikasi RSM <i>Mobile</i> yang dapat bermanfaat bagi masyarakat, sehingga analisis kepuasan pengguna bermanfaat untuk mengukur fungsionalitas sistem	Subyek pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi RSM, sedangkan pada penelitian selanjutnya adalah pengguna aplikasi <i>Motorku-X</i> . lingkup penelitian ini adalah pada bidang 10esehatan, penelitian selanjutnya lebih kepada masyarakat umum untuk melakukan perawatan motor	Aplikasi RSM <i>Mobile</i> memudahkan pengguna/pasien untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.
10.	<i>Analysis Level of Satisfaction Student P3d for Distance Learned End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Variabel dependen pada penelitian ini sama yaitu analisis kepuasan pengguna. Metode yang	Penelitian ini pada bidang pendidikan karena pengaruh Covid-19, sedangkan penelitian selanjutnya adalah pada bidang	Covid-19 memberikan indikator bahwa kepuasan pengguna sistem informasi sangat berguna untuk	Skala <i>likert</i> yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan empat kategori yaitu STS, TS, S, SS,	Hasil penelitian ini adalah mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna tes sistem informasi TOEFL dan TOIEC

No .	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kritikan	Kesatuan	Kesimpulan
	<i>Method in the COVID-19 Era</i> [13]	dipilih sama yaitu EUCS	transportasi sepeda motor.	dimaksimal kan karena sistem informasi tersebut yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran akademik ataupun bekerja.	sedangkan penelitian selanjutnya terdapat lima kategori skala jawaban yaitu SS, TS, N, S, SS.	selama adanya era Covid-19.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah disajikan pada tabel 2.1, maka didapatkan kekurangan atau perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian sebelumnya membahas mengenai sistem informasi akademik, kesehatan, *e-commerce*, dan *driver* ojek *online*, namun belum adanya analisis kepuasan pengguna pada bidang sistem informasi servis kendaraan bermotor seperti aplikasi Motorku-X. Kajian pustaka terdapat analisis dengan dua metode yaitu EUCS dan PIECES, EUCS dipilih karena permasalahan pengguna yang dikeluhkan pada aplikasi Motorku-X lebih sesuai dengan dimensi yang terdapat di EUCS dibandingkan dengan metode PIECES.

## 2.2 Dasar Teori

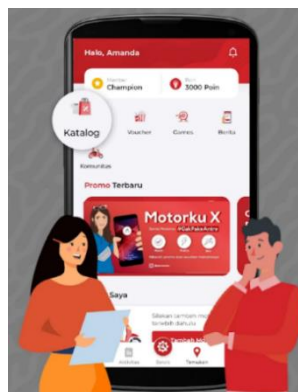
### 2.2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna saling terkait dengan membandingkan antara sisi persepsi pengguna dengan layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna, dengan harapan pengguna tersebut merasakan persepsi layanan sesuai yang diinginkan. Kepuasan dapat juga diartikan sebagai kesesuaian sistem dengan ekspektasi pengguna, atau dengan maksud lain konsep kepuasan sejalan dengan kesesuaian layanan yang dirasakan pengguna[14]. Kepuasan pengguna dapat juga disesuaikan dengan sistem informasi yaitu pengungkapan antara harapan dan hasil yang dicapai seseorang disebabkan karena partisipasi dalam pengembangan sistem . Kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan suatu sistem informasi[15].

### 2.2.2 Aplikasi *Mobile*

*Mobile applications (mobile apps)* adalah istilah yang digunakan untuk melakukan deskripsi aplikasi internet yang berjalan pada perangkat telepon pintar (*smartphone*) atau lainnya. Aplikasi *mobile* dapat juga membantu pengguna untuk saling terkoneksi melalui jaringan internet yang biasanya diakses pada *Personal Computer (PC)* menjadi mudah dan praktis nyaman untuk dibawa kegiatan sehari-hari[16]. Aplikasi adalah suatu program yang berisi bahasa komputer dan dijalankan pada sistem *device*[17]. Aplikasi juga dapat diartikan sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia ketika melaksanakan tugas tertentu[18].

### 2.2.3 Aplikasi *Motorku-X*



Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi *Motorku-X*[19]



Aplikasi Motorku-X pada gambar 2.1 adalah aplikasi yang dikeluarkan oleh Astra Honda Motor (AHM) untuk mempermudah *booking* (pemesanan) layanan konsumen, sehingga konsumen *Astra Honda Authorized Services Station* (AHASS) tidak perlu antri di lokasi terlalu lama. Fitur yang ada di Aplikasi Motorku-X dapat digunakan dan dinikmati oleh konsumen antara lain pengguna dapat memilih *spare part* sepeda motor yang akan diservis kemudian akan terdata dan di-*follow-up* oleh tim khusus untuk menghubungi konsumen. Tujuan dengan kehadiran aplikasi Motorku-X adalah memberikan kemudahan dalam layanan yang disesuaikan dengan situasi saat ini melalui program kemudahan transaksi secara virtual didukung oleh promo yang menarik, dalam hal ini AHM juga dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang tidak perlu lagi datang ke dealer, cukup menggunakan layanan aplikasi Motorku-X [20]. Kelebihan aplikasi Motorku-X adalah dapat melakukan *booking service* motor secara *online*, mengetahui tahapan pengerjaan saat *service* motor, dapat melakukan pembelian tanpa harus ke *showroom*, melihat katalog tipe dan spesifikasi motor, dan konsumen mendapatkan berbagai promo[21].

#### **2.2.4 AHASS Wahana Motor 7089 Pekalongan**

*Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) Wahana Group Motor 7089 adalah bengkel resmi motor honda yang menyediakan perawatan service motor honda dan menyediakan suku cadang asli honda di bawah naungan Main Dealer Astra Motor Semarang. AHASS Wahana Group Motor 7089 mulai berdiri pada tahun 2002 sampai sekarang dan memperluas cabang untuk pelayanan transportasi masyarakat hingga memiliki enam cabang yang berlokasi di Kota Pekalongan meliputi Kecamatan Doro, Karanganyar, Pekiringanalit, Kuripan, dan Buaran. Kegiatan produksi pada AHASS Wahana Group Motor 7089 yaitu menyediakan pelayanan perawatan sepeda motor merek Honda, pelayanan after sales service daerah Kota Pekalongan, serta melakukan pelayanan pembelian spare part atau suku cadang asli motor Honda.

#### **2.2.5 Skala Likert**

Skala *likert* berfungsi mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial yang terjadi[22]. Skala *likert* digunakan untuk

mengetahui interval penilaian skala numerik. Variabel yang ditentukan pada skala *likert* harus ditentukan terlebih dahulu agar menjadi beberapa bagian indikator dan sub indikator yang digunakan dalam menyusun pernyataan kepada responden, pernyataan yang dapat digunakan terdiri dua jenis yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif dimana setiap pernyataan diberikan nilai (*score*) [23]. Indikator untuk jawaban responden dapat dibuat seperti pada tabel berikut :

Tabel 2. 2 Skala Likert[24]

No.	Skala Jawaban	Simbol	Nilai ( <i>score</i> )
1.	Sangat Puas	SP	5
2.	Puas	P	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Puas	TP	2
5.	Sangat Tidak Puas	STP	1

Berdasarkan tabel 2.2 dapat diketahui bahwa untuk skala jawaban terdiri dari lima skala yang meliputi Sangat Puas (SP) bernilai 5, Puas (P) bernilai 4, Netral (N) bernilai 3, Tidak Puas (TP) bernilai 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) dengan nilai 1. Untuk dapat mengetahui skala jawaban dari setiap item pertanyaan kuesioner yang disajikan kepada responden seperti pada tabel 2.2 di atas, kemudian dilakukanlah analisis dengan metode *likert* dengan mencari besarnya persentase nilai P

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan, yaitu [6]:

- a. Total *score* pengumpulan data dengan rumus

$$\text{Total skor} =$$

$$\text{Skor tiap item pertanyaan} \times \text{jumlah item pertanyaan} \times \text{Jumlah responden} \quad (2.1)$$

- b. *Score* tertinggi (Y) dan *score* terendah (X)

Tujuan perhitungan dilakukan untuk menghitung dan menentukan skala likert tertinggi dan skala likert terendah. Berikut adalah rumus untuk menghitung dan menentukan skala likert tertinggi dan skala likert terendah pada langkah perhitungan titik interpretasi :

$$Y =$$

*Skor tertinggi pada skala likert x Jumlah item pertanyaan x jumlah responden*

$$(2.2)$$

$$X =$$

*Skor terendah pada skala likert x jumlah item pertanyaan x jumlah responden*

$$(2.3)$$

Keterangan :

Y : *Score* tertinggi pada skala likert

X : *Score* terendah pada skala likert

c. Rumus index (%)

Rumus indeks dijalankan setelah nilai Y diketahui pada tahap interpretasi titik perhitungan. Rumus indeks dibuat untuk menjelaskan interpretasi interval (jarak) dan persentase untuk memahami evaluasi yang dilakukan dengan metode pengambilan interval persentil (I). Rumus indeks dijelaskan di setiap bagian kuesioner sesuai dengan dimensi metode EUCS .

$$\text{Rumus Index (\%)} = \text{Total skor dimensi}/Y \times 102 \quad (2.4)$$

Keterangan:

Y : *Score* tertinggi Skala likert

d. Rumus interval

Rumus Interval digunakan untuk menentukan *score* kriteria berdasarkan interval dari range kategori. Berikut rumus interval

$$I = 102/\text{jumlah skor dalam skala likert} \quad (2.5)$$

Keterangan:

I : interval

Berikut adalah kriteria interpretasi *score* berdasarkan interval [25] :

1. Persentase 0% - 19,99% = Sangat Tidak Puas
2. Persentase 20% - 39,99% = Tidak Puas

3. Persentase 40% - 59,99% = Cukup Puas
4. Persentase 60% - 79,99% = Puas
5. Persentase 80% - 100% = Sangat Puas

Hasil penjumlahan dari *score* total, *score* tertinggi,,*score* terendah kemudian diperoleh rumus indeks dan interval, selanjutnya untuk masing-masing variabel dilakukan perhitungan *score* range kategori dengan rumus tersebut. [26] :

$$N_{\max} = \text{Range kategori} \times n \quad (2.6)$$

$$n = \frac{N_{\max}}{\text{Range Kategori}} \quad (2.7)$$

Keterangan:

$N_{\max}$  : nilai tertinggi

$n$  : *score* tiap *range* kategori

- e. Langkah selanjutnya, setelah mendapatkan besarnya persentase (P) maka dilanjutkan dengan melihat hasil distribusi persentase jawaban (*total score*) sesuai dengan *range* kategori. *Range* kategori yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini[6]:

Tabel 2. 3 *Range* Kategori

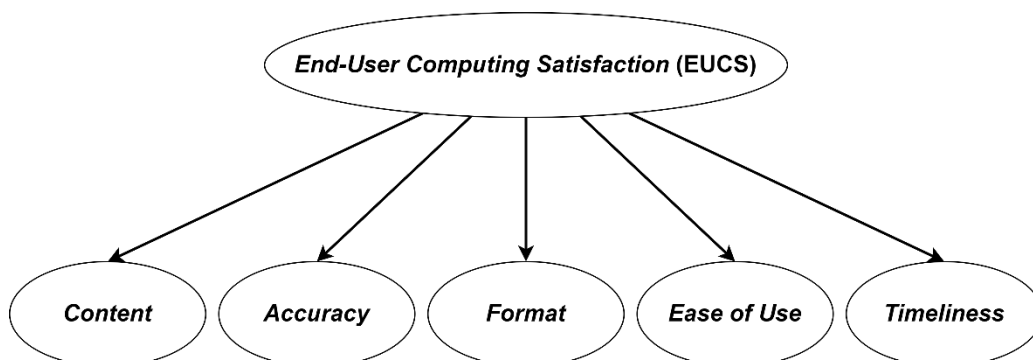
<b>Score range kategori</b>	n1	n2	n3	n4	n5
<b>Kategori</b>	Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Netral (N)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
<b>Total Score</b>	Hasil total <i>score</i> pengumpulan data				
<b>Skala Likert</b>	1	2	3	4	5
<b>Range Kategori</b>	0-19,99%	20-39,99%	40-59,99%	60-79,99%	80-100%

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa *range* kategori disesuaikan oleh jumlah skala jawaban, untuk skala jawaban Sangat Tidak Puas (STP) bernilai 0-

19,99%, Tidak Puas (TP) bernilai 20-39,99%, Netral (N) bernilai 40-59,99%, Puas (S) bernilai 60-79,99%, dan Sangat Puas (SP) bernilai 80-100%.

### 2.2.6 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

*End-User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode evaluasi secara menyeluruh atas suatu sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem (*end-user*) sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi[1]. EUCS dalam sistem informasi merupakan evaluasi seluruh kepuasan pengguna sistem informasi yang memfokuskan pada kepuasan pengguna pada suatu bidang teknologi dengan melakukan pengukuran isi, keakuratan, format, waktu dan penggunaan dari sebuah sistem[27]. Metode EUCS telah digunakan oleh berbagai peneliti untuk menemukan hasil yang memperlihatkan tidak adanya perbedaan yang signifikan walaupun metode tersebut diterjemahkan dengan bahasa yang berbeda. Kepuasan yang dialami oleh pengguna sistem informasi pada suatu aplikasi tertentu berpusat kepada fungsi utama, tidak bersangkutan terhadap informasi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Terdapat lima variabel dalam dimensi EUCS yaitu variabel *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (mudah digunakan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Metode EUCS memfokuskan pada kepuasan pengguna akhir (*end-user*) pada aspek teknologi[2]. Di bawah ini disajikan variabel dari dimensi metode EUCS pada gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Variabel Metode EUCS[28]

Berdasarkan gambar 2.2 dapat diketahui bahwa terdapat lima variabel dari metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berikut

di bawah ini merupakan penjelasan dari masing-masing variabel dimensi EUCS, yaitu [2]:

1. *Content* (isi)

Variabel konten menjelaskan kepuasan pengguna akhir (*end-user*) dengan konten atau isi dari sebuah sistem memiliki fungsi tertentu yang mempunyai tujuan spesifik. Suatu konten atau isi yang baik dalam suatu sistem informasi harusnya sesuai dengan kebutuhan *end-user* dan selalu memiliki informasi yang terbaru. Jika informasi yang disajikan lebih lengkap, maka sistem informasi tersebut dapat memberikan nilai kepuasan tambahan kepada pengguna.

2. *Accuracy* (akurat)

Sistem informasi yang mempunyai tingkat akurasi baik dapat dilihat dan diamati dari jumlah eror atau kesalahan saat melakukan pengelolaan data. Keakuratan pada sistem informasi merupakan ketepatan sistem dalam mengelola suatu input yang menghasilkan suatu sistem informasi. *End-user* harus mendapatkan informasi yang sesuai dari aplikasi tidak hanya sistem yang akurat namun dari sisi pembaharuannya.

3. *Format* (bentuk)

Kepuasan dari pengguna aplikasi meningkat apabila tampilan aplikasi baik, menarik, dan mudah untuk dipahami. Dimensi *format* melakukan penilaian terhadap kepuasan *end-user* untuk menilai estetika tampilan pada antar muka (*user interface*) aplikasi, dimensi ini harus dapat menampilkan informasi yang mudah dimengerti serta mudah digunakan oleh *end-user*.

4. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Dimensi *timeliness* merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan acuan dalam kepuasan pengguna. Sistem informasi yang tepat waktu dapat dilihat dari cara mengolah *input* dan menghasilkan *output* dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Waktu yang singkat ketika mengolah permintaan dari pengguna sangatlah dibutuhkan oleh *end-user*.

5. *Ease of use* (mudah digunakan).

Kemudahan ketika mengoperasikan sistem informasi merupakan hal yang penting dalam keberhasilan membangun sebuah aplikasi. Fungsi dari dimensi ini adalah melakukan penilaian terhadap kepuasan pengguna dari sisi kemudahan ketika mengoperasikan aplikasi. Dimensi *ease of use* telah banyak digunakan dan memberikan pengaruh terhadap teknologi dan penggunaan.

### 2.2.7 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang sama dijadikan perhatian oleh peneliti[12]. Sampel adalah suatu bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus mewakili dari suatu objek penelitian[29]. Apabila terdapat jumlah populasinya kurang dari 100 responden, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, namun jika populasi tersebut lebih besar dari 100, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari populasinya[1]. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam menentukan sampel, jumlahnya harus *representative* (mewakili) semua populasi supaya hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan dalam perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Berikut merupakan rumus Slovin untuk menentukan sampel yang disajikan pada rumus (2.2), yaitu [12]:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2.8)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah responden/ukuran sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir  
( $e=0,1$ )

### 2.2.8 Purposive Sampling

*Purposive sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel dengan sumber data dipilih menggunakan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap paling mengetahui suatu permasalahan yang menjadi penelitian [30]. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel melalui pertimbangan atau kriteria-kriteria [31].

### 2.2.9 Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur, instrumen tersebut dapat mengukur sesuai apa yang diharapkan oleh peneliti[12]. Uji validitas adalah pengujian untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan pengukurannya. Prinsip yang digunakan dalam pengujian ini adalah melakukan korelasi dari masing-masing nilai *score* pada setiap variabel dengan nilai *score* total variabel[29]. Uji validitas menggunakan perhitungan korelasi *product moment pearson* dalam uji r-kritisnya. Pengujian signifikansi dengan menggunakan tabel R, apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan *sig.* 0,05) maka item pertanyaan dapat dikatakan valid[1]. Derajat kebebasan (*dk*) merupakan hasil penjumlahan responden dikurangi dua ( $dk = n - 2$ )[32]. Berikut adalah persamaan dari uji validitas yang disajikan pada rumus (2.3), yaitu [33]:

$$r_{xy} = \frac{N \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (y_i)^2)}} \quad (2.9)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ )

$x_i$  = Jumlah *score* setiap item pada instrumen

$y_i$  = Jumlah *score* setiap item pada kriteria

$n$  = Jumlah sampel



### 2.2.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui instrumen pengukuran menunjukkan derajat keakuratan, ketepatan, dan ketelitian nya [29]. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah menguji validitas item pertanyaan terlebih dahulu, jika item pertanyaan tidak valid maka pertanyaan tersebut dibuang. Pertanyaan yang sudah dikatakan valid setelah itu secara bersama-sama dapat diukur reliabilitasnya. Pengujian validitas dan reliabilitas harus dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan tidak valid dan reliabel maka sudah dapat dipastikan hasil penelitian ke depannya tidak akan valid dan reliabel [1]. Pengujian dilakukan menggunakan metode *internal consistency*, sedangkan koefisien *Cronbach's Alpha* digunakan mengukur *internal consistency* [29]. Pengujian reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dilakukan untuk instrumen penelitian yang memiliki jawaban benar lebih dari satu, instrumen penelitian tersebut misalnya berbentuk esai, angket atau kuesioner[34]. Berikut merupakan ketentuan pengambilan keputusan, yaitu [29]:

- a. Suatu variabel dapat dikatakan berstatus reliabel jika memiliki nilai  $Alpha > 0,60$ .
- b. Suatu variabel dapat dikatakan tidak berstatus reliabel jika memiliki nilai  $Alpha < 0,60$ .

Rumus yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* disajikan pada rumus (2.4), di bawah ini [34]:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad (2.10)$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Total jumlah pertanyaan

$\sum S_i^2$  = Jumlah varian item

$S_t^2$  = Jumlah varians total

### **2.2.11 Penelitian Kuantitatif Deskriptif**

Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian berlandaskan pada filsafat *positivism* yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sifat dari penelitian kuantitatif adalah statistik dengan tujuan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditetapkan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maka penelitian lebih terarah dan tepat sesuai dengan tujuan penelitian[12]. Penelitian kuantitatif banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, dan menampilkan hasil dari penafsiran data[35].

Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk melakukan gambaran atau analisis terhadap suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas[12]. Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas mengenai tujuan yang diraih, melakukan perencanaan bagaimana melakukan pendekatannya, dan melakukan pengumpulan dari berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengetahui nilai dari variabel mandiri yang berjumlah minimal satu variabel tanpa membuat komparasi atau melakukan korelasi terhadap variabel lain [36]