

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka berisi tentang penelitian sebelumnya yang sudah dilaksanakan. Tujuannya untuk sebagai bahan acuan dalam menyusun proposal penelitian dan sebagai studi literatur untuk mendukung penelitian ini. Kajian pustaka memaparkan perkembangan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta memiliki keterkaitan dengan penelitian selanjutnya. Kajian pustaka ini terdapat 10 jurnal yang dikumpul dan dijadikan sebagai acuan untuk mendukung penelitian ini. Kajian pustaka ini berisi 10 jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan beberapa metode lainnya seperti *Heuristic Evaluation*, Metode *Pieces*, dan menggunakan berdasarkan Nielsen Model. Kajian pustaka terdapat 3C+2S yaitu *comparing*, *contrasting*, *critize*, *synthesize*, *summarize* dan kesimpulan. *Comparing* yaitu mencari persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya. *Contrasting* yaitu mencari perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya. *Critize* yaitu memberikan kritikan tentang apa yang tertulis di penelitian sebelumnya. *Synthesize* yaitu menemukan dan memperoleh ide dari penelitian sebelumnya. *Summarize* yaitu ringkasan singkat dari penelitian sebelumnya. Terakhir yaitu kesimpulan yaitu inti atau hasil penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Kajian pustaka dapat dilihat Tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [11].	Penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan terhadap suatu tampilan situs website Universitas Universal menggunakan metode yang sama dengan penelitian selanjutnya.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu objek penelitian ini adalah situs website Universitas Universal, sedangkan pada penelitian selanjutnya objek penelitiannya adalah aplikasi MyTelkomsel.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan EUCS dan menggunakan skala <i>Likert</i> , tetapi tidak ada pemaparan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian tersebut.	Pada penelitian ini pengumpulan datanya mengacu pada penyebaran kuesioner dengan jumlah respondennya berjumlah 290 orang yang dibagi dalam 3 kelompok yaitu dosen, staff dan mahasiswa dimana pengukuran data dilakukan menggunakan skala <i>Likert</i> .	Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil yang didapat adalah dilihat dari 2 faktor. Pada faktor dominannya, variabel tertinggi terdapat di variable <i>ease of use</i> sedangkan variabel terendah terdapat di variabel <i>format</i> . Pada faktor penggunaannya, pada dosen, staff dan mahasiswa menyatakan bahwa semua variabel EUCS pada situs web Universitas Universal masih belum memuaskan masih di level 3 (netral).

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
2.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode Pieces (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Ganadarma) [6].	Penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel yang sama dilakukan penelitian selanjutnya tetapi menggunakan metode yang berbeda.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode Heuristik dan metode Pieces.	Penelitian ini tidak memaparkan rincian pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner dan tidak memberikan rekomendasi dari penelitian tersebut.	Penelitian ini menggunakan metode Heuristik dan Pieces dengan Pengolahan data dilakukan menggunakan Data <i>Tools Analysis</i> dari <i>User Evaluation Questionnaire</i> (UEQ), kemudian melakukan uji Validitas dan uji Reliabilitas dan dilanjut menggunakan metode PIECES yang terdiri dari enam <i>framework</i> .	Pada penelitian ini hasil yang didapat yaitu semua skala berada si zona rerata, ada 2 skala yang memiliki nilai positif (naik) ke arah warna hijau dan 4 lainnya yang memiliki nilai negatif (turun) ke arah warna merah. Karena hasil lebih banyak nilai negatif berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel masih rendah.
3.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem	Penelitian ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap website Portal Program	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu objek penelitian ini adalah portal program studi Sistem Informasi Bina Darma,	Pada penelitian ini tidak ada memaparkan landasan teori dan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian tersebut	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dengan skala pengukuran	Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil penelitian yang diambil adalah dari hasil uji T terdapat 2 variabel yang

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Informasi Bina Darma Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [12].	Studi Sistem Informasi Bina Darma menggunakan metode yang sama dengan penelitian selanjutnya.	sedangkan pada penelitian selanjutnya objek penelitiannya adalah aplikasi MyTelkomsel.	dan tidak ada menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan.	menggunakan Skala Likert. Dengan skala likert yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang mengacu pada skala pengukuran untuk penelitian selanjutnya.	tidak berpengaruh yaitu pada variabel <i>content</i> dan <i>accuracy</i> , dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu <i>format</i> , <i>easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .
4.	Analisis <i>Usability</i> pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model [8].	Penelitian ini dilakukan analisis pada aplikasi MyTelkomsel yang sama dilakukan penelitian selanjutnya tetapi menggunakan metode yang berbeda.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya terletak pada model yang digunakan. penelitian ini menggunakan Nielsen Model sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian ini tidak memaparkan dasar teori dan tinjauan pustaka yang mendukung pada penelitian tersebut.	Penelitian ini menggunakan Nielsen Model, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan metode yang berbeda yaitu menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka hasil penelitian yang didapat adalah tingkat ingatan dari pengguna dan tingkat kepuasan pengguna sangat berpengaruh pada <i>system usability</i> pada aplikasi MyTelkomsel.
5.	Analisis Tingkat Kepuasan	Penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu	Penelitian ini tidak memaparkan tinjauan pustaka	Penelitian menggunakan metode <i>End User</i>	Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas [13].	pengguna sistem informasi puskesmas menggunakan metode yang sama dengan penelitian selanjutnya.	penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi di puskesmas sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.	yang mendukung penelitian tersebut. Tidak ada membahas teknik pengumpulan data lebih dalam, hanya menjelaskan sekilas saja.	<i>Computing Satisfaction</i> (EUCS) yang tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMPUS ditinjau dari 5 variabel yang ada di EUCS.	hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas masih belum sepenuhnya merasa puas terhadap aplikasi SIMPUS, sehingga perlu peningkatan kualitas SIMPUS buat kedepannya.
6.	Analisa <i>Usability</i> Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>End User Computing Satisfaction</i> pada <i>Website</i> Infobengkel [14].	Penelitian ini dilakukan analisa usability pada website Infobengkel menggunakan metode yang sama yaitu menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini membahas analisa <i>usability</i> menggunakan 2 metode, sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.	Kesimpulan tidak menjelaskan variabel EUCS dan variabel <i>heuristic evaluation</i> variabel menunjukkan puas dan tidak puas sehingga dari ketidakpuasan pengguna dapat dilakukan perbaikan dan dijelaskan pada rekomendasi.	Penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Masing-masing dari metode ini memiliki variabel yang gunanya untuk menganalisa <i>usability</i> pada <i>website</i> Infobengkel.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada <i>website</i> Infobengkel merasa puas. Dapat dilihat dari metode EUCS mendapatkan nilai sebesar 7,326 atau dalam nilai presentase sebesar 73,26% dan <i>Heuristic Evaluation</i> mendapatkan nilai

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						sebesar 7,204 atau dalam nilai presentase sebesar 72,04%.
7.	<i>Analysis Level of Satisfaction Student P3d for Distance Learned Based End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in the COVID-19 Era [15].</i>	Penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa P3d terhadap pembelajaran jarak jauh menggunakan metode yang sama yaitu menggunakan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan mahasiswa P3d terhadap pembelajaran jarak jauh (online) sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.	Penelitian ini tidak memaparkan tinjauan pustaka dan studi literatur yang mendukung penelitian tersebut. Tidak ada menjelaskan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang pertanyaannya memiliki unsur variabel EUCS.	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa P3d terhadap pembelajaran jarak jauh di era Covid-19.	Berdasarkan penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang ada di EUCS, tingkat kepuasan mahasiswa masih kategori puas dengan nilai signifikan >75%.
8.	<i>Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during</i>	Penelitian ini dilakukan analisis kepuasan siswa terhadap <i>e-learning</i> menggunakan metode yang sama dengan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan siswa terhadap <i>e-learning</i> di era Covid 19 sedangkan	Penelitian ini tidak memaparkan studi literatur yang mendukung penelitian tersebut dan dibagian hasil dan diskusi masih kurang rinci	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa	Berdasarkan penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa merasa puas menggunakan <i>e-learning</i> baik dari

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>the Covid-19 pandemic</i> [16].	yaitu menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.	pembahasan mengenai kuesioner yang pertanyaannya memiliki unsur variabel EUCS.	terhadap <i>e-learning</i> di era Covid-19.	segi variabel <i>content, accuracy, format, easy to use, dan timeliness.</i>
9.	<i>Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method</i> [17].	Penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna <i>e-learning</i> ITB Stikom Bali menggunakan metode yang sama dengan yaitu menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>e-learning</i> ITB Stikom Bali sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.	Penelitian ini tidak memaparkan studi literatur yang mendukung penelitian tersebut dan masih belum ada alur penelitian.	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>e-learning</i> ITB Stikom Bali ditinjau dari 5 variabel yang ada di EUCS.	Berdasarkan penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa skor variabel konten adalah 4,54, skor variabel akurasi 4,48, skor variabel format 4,53, skor variabel ketepatan waktu 4,5, dan skor variabel kemudahan penggunaan adalah 4,51, yang bisa disimpulkan bahwa pengguna merasa puas menggunakan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						<i>e-learning</i> ITB Stikom Bali.
10.	Aplikasi <i>End User Computing Satisfaction</i> pada Penggunaan <i>E-Learning</i> FST UIN SUSKA [18].	Penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna <i>e-learning</i> FST UIN SUSKA menggunakan metode yang sama dengan yaitu menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>e-learning</i> FST UIN SUSKA sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.	Penelitian ini tidak memaparkan studi literatur yang mendukung penelitian tersebut dan masih belum ada alur penelitian.	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>e-learning</i> FST UIN SUSKA ditinjau dari 5 variabel yang ada di EUCS.	Berdasarkan penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang puas menggunakan <i>e-learning</i> FST UIN SUSKA baik dari segi variabel <i>content, accuracy, format, easy to use, dan timeliness</i> . Perlu peningkatan lagi situs <i>e-learning</i> FST UIN SUSKA agar pengguna merasa puas.



Tabel 2.1 kajian pustaka yang telah dipaparkan diatas, menunjukkan bahwa banyak yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam studi kasus yang berbeda-beda. Penelitian sebelumnya yang identik dengan penelitian saat ini yaitu “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode “*End User Computing Satisfaction*”. Kajian pustaka membahas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-learning*, *website*, sistem informasi di instansi kesehatan, hingga pada aplikasi di *smartphone*. Penelitian yang dilakukan terhadap aplikasi MyTelkomsel masih menggunakan beberapa metode yaitu berdasarkan *Nielsen Model*, *Heuristik Evaluation* dan *Pieces*. Evaluasi pada penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan variabel dari metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **2.2 Dasar Teori**

### **2.2.1 Evaluasi**

Pengertian dari evaluasi adalah proses penilaian dimana dengan membandingkan antara tujuan yang diharapkan dengan kemajuan/prestasi nyata yang dicapai. Berdasarkan penelitian sebelumnya arti dari evaluasi menunjukkan ke suatu tindakan untuk menganalisis atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu [19]. Penelitian sebelumnya juga membahas pengetahuan dari evaluasi yaitu suatu aktivitas atau kegiatan yang sudah direncanakan untuk mengetahui suatu keadaan objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur agar memperoleh sebuah kesimpulan. Tanpa evaluasi maka tidak akan diketahui bagaimana objek tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasil yang didapatkan [20].

### **2.2.2 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang telah terstruktur dan tata cara penggunaannya mencangkup lebih jauh dibandingkan dengan penyajiannya. Tujuan dari sistem informasi yaitu untuk memberikan suatu informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional di sebuah organisasi atau perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengelola pengambilan keputusan [21]. Penelitian sebelumnya membahas tentang model kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari instrument kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan/pemakaian, kepuasan pengguna/pemakai, dampak individual, serta dampak organisasional [22]. Pengertian informasi merupakan sebuah kumpulan dari beberapa komponen yang mengelola data supaya data yang diolah dijadikan sebagai informasi yang bermakna dan dapat membantu mencapai tujuan organisasi [23].

### **2.2.3 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna adalah sebuah sistem yang dapat dipenuhi melalui kualitas layanan dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi ini terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman pengguna dan kebutuhan pengguna terhadap pelayanan suatu sistem. Dalam mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang sangat mudah perlu dilakukan analisis berdasarkan metode yang digunakan [21].

### **2.2.4 Aplikasi**

Pengertian dari aplikasi pada penelitian sebelumnya adalah perangkat lunak yang memiliki tujuan tertentu, seperti mengolah data pada dokumen, mengatur *Windows*, permainan dan lain sebagainya. Penelitian lainnya juga memberi penjelasan dari pengertian aplikasi adalah suatu kelompok yang tujuannya untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling berhubungan [23]. Penelitian sebelumnya membahas pengertian aplikasi, aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses dari input ke output [24]. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai suatu komponen yang bermanfaat yang tujuannya sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan atau pengolahan file [25]. Berdasarkan uraian diatas maka pengertian aplikasi secara singkat adalah suatu komponen yang dirancang untuk mengerjakan segala aktivitas atau tugas tertentu [23].

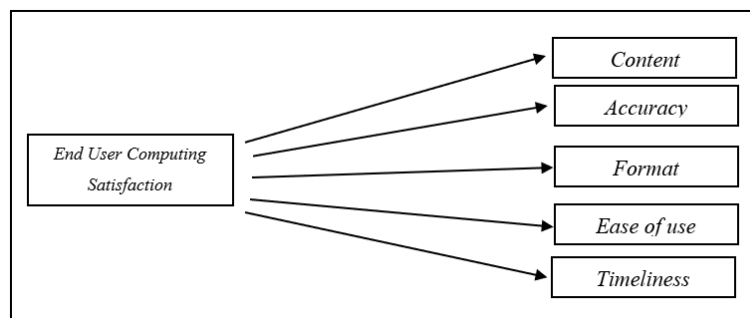
### **2.2.5 Aplikasi MyTelkomsel**

MyTelkomsel adalah layanan digital berbentuk aplikasi yang memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam mengelola akun dan mengetahui keseluruhan informasi dan melakukan berbagai akses layanan telekomunikasi

dengan mudah dan cepat [6]. Aplikasi MyTelkomsel adalah suatu layanan yang berbasis aplikasi yang diluncurkan Telkomsel yang tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan *smartphone* [26]. Aplikasi MyTelkomsel dilengkapi dengan fitur yang bervariasi seperti pengguna dapat melihat sisa pulsa dan kuota paket internet, membeli pulsa dan paket internet, mengakses layanan *customer service online* dan lain sebagainya. Aplikasi MyTelkomsel berorientasi kepada prinsip *customer-centric*, yaitu pendekatan pemasaran yang dirancang berdasarkan kebutuhan dari pengguna [4].

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

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu aplikasi atau *website* sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [13]. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari pengguna berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem atau aplikasi tersebut. Kepercayaan terhadap aplikasi atau sistem yang mudah digunakan dapat menjadi titik fokus konsep awal kepuasan dari pengguna [27]. Model *End User Computing Satisfaction* merupakan sikap multidimensi terhadap berbagai aspek sistem informasi, misalnya pemahaman dan penerimaan pengguna [28]. EUCS memiliki keunggulan yaitu dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan kepuasan dari segi kualitas isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu, sehingga dapat diketahui apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna [10]. Metode ini memiliki 5 variabel diantaranya *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 dibawah ini [29] :



**Gambar 2. 1 Variabel Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh[29]**

Berdasarkan gambar diatas, berikut variabel model EUCS oleh Doll & Torkzadeh yaitu [30]:

- a. Variabel *content* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan dari segi isi suatu aplikasi atau sistem yang berupa fitur yang dapat digunakan dan dioperasikan oleh pengguna serta penyajian informasi dalam sistem tersebut.
- b. Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan segi keakuratan data ketika menerima input data yang kemudian diolah sehingga menjadi sebuah informasi yang berguna.
- c. Variabel *format* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan segi tampilan dan estetika dari sebuah sistem aplikasi dan format informasi yang dihasilkan.
- d. Variabel *ease of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan segi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, misalnya olah data atau mencari data.
- e. Variabel *timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan segi ketepatan waktu sistem dalam merespon *input* yang diberikan pengguna. Dengan menggunakan metode ini mengukur tingkat kepuasan pengguna dari segi efektivitas desain dan implementasi sistem itu sendiri [30].

Adapun langkah-langkah pada metode *End User Computing Satisfaction* yaitu [31] :

1. Menentukan seberapa besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\sum SK$ ) dapat dilihat pada persamaan 2.1 di bawah ini :

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{jumlah responden.} \quad (2.1)$$

2. Melakukan penjumlahan skor total hasil pengumpulan data variabel (SH)
3. Mencari besarnya presentase (P), rumus mencari presentase dapat dilihat pada persamaan 2.2 dibawah ini [31]:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (2.2)$$

Berikut adalah interval presentase untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini :

Tabel 2. 2 Interval Presentase Kepuasan Pengguna

Interval	Kriteria
81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup Puas
21% - 40%	Tidak Puas
0% - 20%	Sangat Tidak Puas

Berikut pernyataan berdasarkan variabel yang ada di metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dilihat pada Tabel 2.3 dibawah ini[11] :

Tabel 2. 3 Penyusunan Pernyataan

No.	Variabel Metode EUCS	Pernyataan	Referensi
1	<i>Content</i>	1. Aplikasi/website menyediakan informasi yang sesuai dibutuhkan pengguna.	[11] [32]
		2. Aplikasi/website memberikan informasi yang bisa dipahami oleh pengguna.	[11]
		3. Aplikasi/website memberikan informasi yang lengkap untuk pengguna.	[11] [32]

No.	Variabel Metode EUCS	Pernyataan	Referensi
		4. Aplikasi/website memberikan informasi yang sangat jelas untuk pengguna	[11]
2	<i>Accuracy</i>	1. Aplikasi/website memberikan informasi yang benar dan akurat.	[11]
		2. Aplikasi/website tidak sering terjadi bug ataupun error.	[32]
		3. Aplikasi/website memberikan respon yang tepat.	[11] [32]
3	<i>Format</i>	1. Aplikasi/website memiliki desain interface yang menarik.	[11] [32]
		2. Aplikasi/website memiliki layout yang memudahkan pengguna.	[11]
		3. Aplikasi/website memiliki desain tampilan menu yang tersusun dengan baik.	[11]
4	<i>Ease of use</i>	1. Aplikasi/website sangat mudah digunakan.	[11] [32]
		2. Aplikasi/website mudah diakses dan kapan saja.	[11]
		3. Aplikasi/website sangat mudah dalam berinteraksi	[32]
5	<i>Timeliness</i>	1. Aplikasi/website memberikan respon tepat waktu terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna.	[11]
		2. Aplikasi/website selalu memberikan informasi <i>update</i> dan terbaru.	[11]
6	<i>User Satisfaction</i>	1. Aplikasi/website dapat diandalkan	[33]

### 2.2.7 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah dari atas objek atau subjek yang mempunyai karakter tertentu yang sudah ditetapkan oleh para peneliti yang tujuannya untuk diteliti lebih dalam lagi untuk mendapatkan hasil yaitu kesimpulan[34].

Sampel merupakan bagian kecil dari sebuah populasi pada penelitian yang diambil melalui teknik atau cara tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sampel akan diambil jika peneliti tidak mampu untuk melakukan penelitian lebih detail dengan mengambil seluruh data yang ada di populasi[35]. Pengambilan sampel merupakan langkah pertama dan hal terpenting dalam melakukan penelitian analisis. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel yang tujuannya untuk menghilangkan kebingungan diantara teknik-teknik yang hampir mirip satu sama lain. Tujuan pengambilan sampel yaitu untuk mempelajari keterkaitan antar variabel dalam populasi sasaran dan distribusi variabel yang sama dalam sampel penelitian [36].

Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah pengguna aplikasi MyTelkomsel di provinsi Jawa Tengah yang tidak diketahui pasti jumlah keseluruhannya sehingga harus menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dengan menggunakan rumus Lemeshow [37]. Formula rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui dapat dilihat pada persamaan 2.3 [38]:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2} \quad (2.3)$$

Keterangan :

- n : jumlah sampel yang diinginkan
- Z : skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96
- p : maksimal esimasi = 0,5
- d : alpha (0,10) atau *sampling error* 10%

Setelah mendapatkan jumlah responden yang dibutuhkan ada sebanyak 100, maka langkah selanjutnya sampel ditentukan menggunakan teknik



pengambilan sampel . Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yakni *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana dimana sampel ini diambil secara acak atau tidak teratur tanpa melihat tingkatan yang ada di populasi, tiap elemen selalu memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek penelitian [39].

### 2.2.8 Skala Likert

Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang biasanya digunakan dalam kuesioner, yang paling banyak digunakan dalam penelitian atau riset berupa survei. Penelitian sebelumnya membahas skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu peristiwa dalam fenomena pendidikan. Nama skala ini diambil dari seorang ahli psikolog yang bernama *Rensis Likert* [40]. Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert bisa dilihat pada Tabel 2.4 [41] :

Tabel 2. 4 Skala *Likert*

No.	Skala <i>Likert</i>	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 2.2.9 *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*

SPSS adalah *software* khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dipakai dan paling banyak digunakan oleh seluruh dunia. SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling

berkaitan dan juga termasuk lingkup statistik [42]. Bisa dikatakan SPSS adalah sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel dalam menganalisis statistik dan manajemen data. Keunggulan SPSS adalah diimplementasikan alam menu dan kotak-kotakdialog antar muka (dialog interface) yang cukup memudahkan para user dalam perekaman data (*dataentry*), memberikan perintah dan sub-sub perintah analisis hingga menampilkan hasilnya [43].

#### a. Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengukur sejauh apa tingkat validitas instrumen yang digunakan dalam kuesioner. Uji validitas ini dilakukan untuk memberikan informasi apakah pertanyaan yang ada di kuesioner dapat mengukur variabel penelitian [44].

Pengujian validitas dalam penelitian ini dapat diukur menggunakan rumus *Correlation Product Moment* dapat dilihat persamaan 2.4 [45]:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma_{xy} - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N\Sigma_{x^2} - (\Sigma x)^2\}\{N\Sigma_{y^2} - (\Sigma y)^2\}}} \quad (2.4)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi skor butir dengan skor total

N : jumlah responden

X : skor item

Y : skor total

Dalam pengambilan keputusan uji validitas perlunya pemeriksaan dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai hitung. Instrumen pertanyaan penelitian dinyatakan valid apabila angka r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel, sedangkan dinyatakan tidak valid jika angka r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel [46].

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pada uji reliabilitas adalah item yang valid saja [44]. Pengujian dilakukan untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak menggunakan *Cronbach Alpha* > 0.6 dapat dilihat persamaan 2.5 [45]:

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.5)$$

Keterangan :

$r$  : koefisien instrument reabilitas

$k$  : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : total varians butir

$\sigma_t^2$  : total varians

### 2.2.10 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), sehingga penelitian yang diajukan terbagi menjadi enam hipotesis. Keenam hipotesis tersebut yaitu [47] :

H1 = Variabel *content* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 = Variabel *accuracy* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 = Variabel *format* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 = Variabel *ease of use* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5 = Variabel *timeliness* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **2.2.11 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak. Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan tujuan untuk mengetahui variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness berpengaruh dengan kepuasan pengguna. Uji f digunakan untuk mengetahui dan menentukan taraf signifikansi pengaruh variabel content(X1), accuracy(X2), format(X3), ease of use(X4) dan timeliness(X5) secara simultan terhadap variabel User Satisfaction (Y) dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,1$ ) [47].