

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya menjelaskan perkembangan dari hasil penelitian yang pernah dilakukan dengan mengaitkan pada penelitian selanjutnya. Penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Secure System Of Payment</i> (SSP) Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).[11]	Penelitian ini membahas perlu dilakukan evaluasi aplikasi <i>Secure System Of Payment</i> (SSP) menggunakan metode <i>end-user computing satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian ini membahas mengenai evaluasi aplikasi <i>Secure System Of Payment</i> (SSP) tingkat kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan teknis untuk mengambil langkah yang strategis.	Penelitian ini tidak memisahkan antara kesimpulan dengan saran	Mengevaluasi aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dengan studi kasus yang berbeda.	Hasil penelitian yaitu merasa puas dengan tingkat kepuasan sebesar 66%. Aplikasi SSP perlu melakukan perbaikan pada beberapa bagian desain yang kurang user friendly dan aplikasi yang susah digunakan agar menjadi lebih baik lagi.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
2	Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II[12]	Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kepuasan pengguna sistem DGS dengan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II.	Pada penelitian ini pengolahan data dilakukan menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> dengan aplikasi SmartPLS.	Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional.	Hasil penelitian ini adalah menunjukkan dari lima variabel EUCS hanya terdapat 2 variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem DGS yaitu variabel format dengan nilai T sebesar 2,504 dan variabel <i>timeliness</i> dengan nilai T sebesar 2,265. Hal tersebut menunjukkan tampilan <i>UI</i> sistem DGS yang menarik dan kecepatan sistem DGS dalam menyediakan kebutuhan pengguna sesuai yang diharapkan pengguna dapat mempengaruhi

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem DGS
3	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )[13]	Penelitian ini membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Taap Market menggunakan EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Penelitian ini berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Taap Market.	Penjelasan pada perhitungan kurang lengkap.	Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yang terdiri dari <i>content</i> dan <i>timeless</i> . Variabel <i>content</i> memiliki 1 indikator dan variabel <i>timeless</i> memiliki 4 indikator.	Hasil dari penelitian ini yaitu kepuasan pengguna pada variabel <i>content</i> masuk pada kategori Tinggi Dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% yang berarti pengguna merasa Puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Variabel <i>timeliness</i> masuk kedalam kategori Rendah dengan nilai yang diperoleh adalah 50,0% yang berarti

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						pengguna merasa Kurang Puas terhadap aplikasi Tapp Market.
4	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Learning</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)[14]	Penelitian ini membahas evaluasi kepuasan pengguna sistem <i>E-Learning</i> menggunakan metode <i>EUCS(end user computing statisfication)</i> dengan 6 variabel dan 5 variabel diantaranya terdiri dari <i>content, accurancy, ease of use</i> dan <i>timeless</i> .	Penelitian ini membahas evaluasi kepuasan pengguna pada sistem <i>E-Learning</i> di Universitas Amikom Purwokerto.	Penjelasan pada perhitungan kurang lengkap.	Pada penelitian ini terdapat penambahan variabel yaitu <i>user satification</i> .	Hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi setiap variabel yaitu variabel <i>Content</i> bernilai 0.000 berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> . Variabel <i>Accuracy</i> bernilai 0.000 berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> . Variabel <i>Format</i> bernilai 0.294 tidak berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> .

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						<p>Variabel <i>Ease of Use</i> bernilai 0.000 berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>.</p> <p>Variabel <i>Timeliness</i> bernilai 0.853 tidak berpengaruh pada <i>User Satisfaction</i>.</p>
5	<i>Analysis Of The Influence Of Akulaku Application Quality On User Satisfaction Using Netqual Method</i> [15]	Penelitian ini berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Akulaku.	Pada penelitian ini evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Akulaku dilakukan dengan menggunakan metode <i>Netqual</i> .	Penjelasan pada perhitungan kurang lengkap.	Penelitian ini berfokus pada populasi pengguna aplikasi Akulaku di Karawang.	Hasil pada penelitian ini adalah Informasi, Kemudahan Penggunaan, Desain Situs, Keandalan, Keamanan/Privasi secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6.	Analisis Tingkat Kepuasan	Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna Sistem	Pada penelitian ini analisis kepuasan dilakukan pada Sistem Informasi	Penjelasan pada perhitungan	Pada penelitian ini responden terdiri dari pegawai yang bertugas di	Hasil pada penelitian ini menunjukkan dari lima aspek EUCS rata-rata petugas

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<p>Pengguna Sistem Informasi Puskesmas</p> <p>Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas [16].</p>	<p>Informasi Puskesmas yang ada di Puskesmas menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i>(EUCS). Alat yang digunakan sebagai uji validitas dan realibilitas di dalam penelitian ini SPSS.</p>	<p>Puskesmas di Puskesmas Karangtengah.</p>	<p>kurang lengkap.</p>	<p>Pukesmas Karangtengah pada unit pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan Administrasi.</p>	<p>berada pada kategori puas, namun untuk aspek Keakuratan (akurasi) dan Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) masih terdapat 10 petugas (33,3%) yang mer asa tidak puas. Sebanyak 8 responden (26,6%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap SIMPUS, 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan sedang dan 11 responden (36,7%) memiliki</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						tingkat kepuasan yang rendah terhadap SIMPUS.
7	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kawasan Agrowisata Cicantayan Menggunakan <i>Webqual 4.0</i> [17]	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem informasi Kawasan Agrowisata Cicantayan.	Pada penelitian ini metode analisis kepuasan yang diterapkan adalah <i>Webqual 4.0</i> .	Penelitian ini tidak mencantumkan saran.	Pada penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>interaction quality</i> .	Hasil penelitian ini adalah skor <i>usability</i> sebesar 464 dengan 96.12% membuktikan kegunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Skor <i>information quality</i> sebesar 489 dengan 93.68% membuktikan kualitas informasi aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Skor <i>interaction quality</i> sebesar 270 dengan 3.10% membuktikan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						kualitas interaksi dalam aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
8	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode <i>Servqual</i> dan Pendekatan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru[18]	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pelangga pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru.	Pada penelitian ini analisis kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> ( <i>SERVQUAL</i> ).	Penelitian ini tidak menunjukan tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penelitian.	Pada penelitian ini pengukuran dilakukan terhadap 5 GAP dimensi kualitas. Analisis Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi.	Hasil pada penelitian ini adalah faktor <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini memungkinkan menjadi masukan bagi perusahaan jasa pengiriman di Kota Pekanbaru untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> . Dari segi <i>responsiveness</i> , dapat menandakan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						bahwa pelanggan berharap agar seluruh pegawai bersedia meluangkan waktu untuk mengatasi komplain, memberikan informasi dan solusi terhadap keluhan pelanggan.
9	Analisis kepuasan konsumen pada UMKM Batik Family menggunakan Metode <i>Servqual</i> dan IPA [19]	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pada UMKM Batik Family .	Pada penelitian ini analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode <i>Servqual</i> dan IPA.	Penelitian ini tidak menunjukkan penjelasan mengenai perhitungan kurang lengkap.	Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen guna meningkatkan keuntungan pada UMKM Batik Family .	Hasil penelitian ini adalah <i>gap</i> tingkat harapan dan tingkat kinerja pada 20 atribut penilaian dihasilkan 18 atribut bernilai negatif dan 2 atribut bernilai positif maka nilai <i>gap</i> negative memiliki arti bahwa kinerja bisnis kurang memenuhi kepuasan konsumen dan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						diperlukan perbaikan sebaliknya jika nilai <i>gap</i> positif, maka kinerja bisnis telah memenuhi kepuasan konsumen sehingga perlu dipertahankan.
10	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS[20].	Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi.	Pada penelitian ini Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi dilakukan dengan Metode EUCS.	Penelitian ini tidak mencantumkan saran	Penelitian ini berfokus mengetahui tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi.	Hasil dari penelitian ini adalah " <i>Reliability</i> ", " <i>Fulfiment</i> ", dan " <i>Responsiveness</i> " memiliki pengaruh 0,885 terhadap kelima <i>independent</i> variabel EUCS.
11	Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia	Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia	Pada penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia bagi mahasiswa STIMIK Borneo Internasional	Penjelasan pada perhitungan ini kurang lengkap.	Pada penelitian ini mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia bagi mahasiswa STIMIK Borneo	Hasil dari penelitian ini dilihat dari bahwa pemakaian aplikasi Tokopedia ( <i>actual use</i> ) dengan nilai presentase 86,07%, kemudahan aplikasi

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	dengan Menggunakan Metode TAM[21].	menggunakan metode TAM.	Balickpapan dilakukan dengan metode TAM.		Internasional Balickpapan.	Tokopedia ( <i>perceived easy of used</i> ) dengan <i>presentase</i> 86,78%, manfaat aplikasi Tokopedia ( <i>perceived usefulness</i> ) dengan nilai <i>presentase</i> 86,78%, resiko aplikasi Tokopedia ( <i>perceived risk</i> ) dengan nilai <i>presentase</i> 86,60 % serta kepercayaan para pengguna aplikasi Tokopedia ( <i>trust</i> ) dengan nilai <i>presentase</i> 87,32% dengan katogeri sangat setuju. Hal ini dapat dinyatakan bahwa mahasiswa STMIK BI Balickpapan puas

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						dalam menggunakan aplikasi Tokopedia.
12	Penerapan <i>DeLone and McLean Model</i> untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis <i>Mobile</i> [9].	Penelitian ini membahas tentang Penerapan <i>DeLone and McLean Model</i> untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis <i>Mobile</i> .	Pada penelitian ini untuk mengukur kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis <i>Mobile</i> dilakukan dengan menerapkan <i>DeLone and McLean Model</i> .	Penelitian ini tidak mencantumkan saran.	Penelitian ini berfokus untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi <i>MyUBSI Student</i> menggunakan <i>DeLone &amp; McLean Model</i> .	Hasil dari penelitian ini yaitu 12 hipotesis terdapat 5 hipotesis yang diterima yaitu kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan memiliki pengaruh

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
13	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Primer di Kota Semarang Kota dengan Model EUCS[22].	Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Primer di Kota Semarang Kota dengan Model EUCS.	Pada penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan penggunaan sistem informasi <i>p-care</i> dengan melakukan evaluasi sistem menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Penjelasan pada perhitungan ini kurang lengkap.	Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Pelayanan Primer dengan model EUC-End User Computing Satisfaction.	Hasil penelitian ini yaitu Indeks kepuasan pengguna aplikasi P-care sebesar 75,5 (puas). BPJS dapat meningkatkan indeks kepuasan pengguna sistem informasi pelayanan primer, FKTP dapat mengembangkan sistem P-Care yang menjembatani dan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						menata sistem rekam medis agar lebih efektif dan efisien.
14	<i>The Implementation of the End-User Computing Satisfaction Model into SCeLE: A Study of the Undergraduate Program of the Accounting Department in Universitas Indonesia</i> [23]	Penelitian ini membahas tentang Implementasi Komputasi Pengguna Akhir Model Kepuasan kedalam Scale : Kajian Program Sarjana Departemen Akuntansi di Universitas Indonesia. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS).	Pada penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna <i>Student Centered e-learning Environment (SCeLE)</i> pada Mahasiswa S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia dengan menerapkan <i>End-User Computing Satisfaction (model EUCS)</i> .	Penelitian ini tidak memisahkan antara kesimpulan dengan saran.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna <i>Student Centered e-learning Environment (SCeLE)</i> pada Mahasiswa S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia dengan menerapkan <i>End-User Computing</i>	Hasilnya menunjukkan bahwa peningkatan semua faktor yang dianalisis (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SCeLE.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					<i>Satisfaction</i> ( <i>model EUCS</i> ).	
15	<i>Evaluation of User Satisfaction for Passer Border Information System: The State of Indonesia and Timor Leste</i> [24]	Penelitian ini membahas tentang evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi lintas perbatasan: negara Indonesia dan Timor Leste.	Pada Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan menerapkan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Penjelasan pada perhitungan ini kurang lengkap.	Pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan menerapkan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil penelitian ini adalah kepuasan pengguna dalam penggunaan SIN-TASWIN cukup positif sesuai dengan hasil indikator kinerja, karena adanya sistem ini dapat menjadi solusi terhadap permasalahan administrasi yang terjadi pada pelayanan imigrasi di ketiga negara tersebut.

## **2.2 Dasar Teori**

### **2.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pengguna adalah keadaan yang dirasakan pengguna setelah suatu hasil memenuhi harapan mereka [25]. Kepuasan pengguna adalah hasil penilaian seseorang terhadap apa yang diharapkannya dari membeli dan mengkonsumsi suatu produk, jasa, ataupun layanan yang kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya sebagai akibat dari mengkonsumsi produk, jasa, ataupun layanan tersebut [26]. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keunggulan suatu produk atau layanan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen sehingga dapat menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen. [27].

### **2.2.2 Analisis Kepuasan Pelanggan**

Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis dapat dilakukan dengan cara menguraikan suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya [25]. Kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai suatu keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang berusaha untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginannya[28].

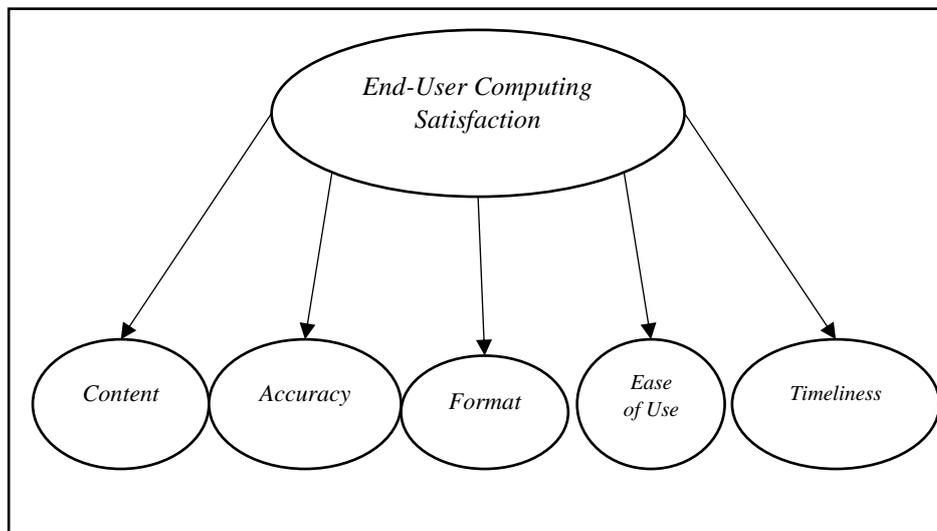
### **2.2.3 Aplikasi Akulaku**

Akulaku adalah *platform e-commerce* sebagai penyedia kredit perbankan dan keuangan digital terkemuka di Indonesia, Filipina, dan Malaysia, membantu pelanggan yang kurang mendapat jangkauan memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari dengan menyediakan layanan perbankan, pendanaan, investasi, dan broker asuransi digital [5].

### **2.2.4 End User Computing Satisfaction**

EUCS adalah metode pengukuran kepuasan pengguna untuk aplikasi yang membandingkan kenyataan dengan harapan pemakai sistem

informasi. Metode ini dikembangkan oleh *Doll* dan *Torkzadeh* yang berfokus pada satu tujuan yaitu pengguna akhir kepada jenis teknologi seperti isi data, keakuratan sistem, bentuk program, waktu pengguna, dan kemudahan penggunaan sistem [29]. Pengalaman penggunaan aplikasi diukur untuk menentukan apakah aplikasi yang digunakan sesuai dengan keinginan pengguna [30]. Instrument yang dibuat oleh *Doll* dan *Torkzadeh* untuk metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dapat dilihat pada Gambar 2.1 [30]:



Gambar 2. 1 Instrumen Metode EUCS

Proses perhitungan yang dilakukan pada masing-masing variabel pada metode EUCS [31]:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\sum SK$ )

$$\sum SK = \frac{\text{Skor tertinggi tiap item pertanyaan} \times \text{jumlah item pertanyaan}}{\text{jumlah responden}} \quad (2.1)$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel ( $X_1$ ) ( $SH$ )
- c. Mencari besarnya presentase ( $P$ )

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

Keterangan :

$\Sigma SH$  = Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel

$\Sigma SK$  = Skor kriteria

Jumlah skor pengumpulan data, skor tertinggi dan terendah, rumus *index* (%), dan *interval* dihitung dalam pengolahan data menggunakan skala likert [32].

- a. Total skor pengumpulan data dapat di lihat pada rumus 2.4 dibawah ini [33]:

$$Total\ skor = T \times Pn \quad (2.4)$$

Keterangan :

T : Total jumlah Responden yang memilih

Pn : Pilihan angka skor likert

- b. Skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X). Skor tertinggi dan skor terendah dapat dilihat pada rumus 2.5 dan 2.6 dibawah ini [34]:

$$Y = Skor\ tertinggi\ skala\ likert \times Jumlah\ responden \quad (2.5)$$

$$X = Skor\ terendah\ skala\ likert \times Jumlah\ responden \quad (2.6)$$

Keterangan :

Y : Skor tertinggi

X : Skor terendah

- c. Rumus *index* (%) berdasarkan total skor dibagi skor tertinggi dikalikan 100. Rumus *index* (%) dapat dilihat pada rumus 2.7 dibawah ini[33] :

$$Rumus\ Index\ (\%) = Total\ skor / Y \times 100 \quad (2.7)$$

Keterangan :

Y : Skor tertinggi

d. Rumus interval (I) dapat dilihat pada rumus 2.8 dibawah ini[33]:

$$I = 100 / \text{Skor tertinggi dalam skala likert} \quad (2.8)$$

Keterangan :

I : Interval

Kriteria interpretasi skor berdasarkan Interval dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah ini[35]:

Tabel 2. 2 Skor besarnya interval

Skor interval	Skala
0% - 19,99%	Sangat Tidak Puas
20% - 39,99%	Tidak Puas
40% - 59,99%	Cukup Puas
60% - 79,99%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

Hasil dari total skor pengumpulan data, skor tertinggi, skor terendah, rumus indeks, dan interval yang diperoleh digunakan untuk menghitung skor range kategori untuk setiap variabel dengan rumus [31]:

$$N \text{ max} = \text{Range kategori} \times n$$

$$n = \frac{N \text{ max}}{\text{Range kategori}} \quad (2.9)$$

Keterangan :

$N_{max}$  : nilai tertinggi

$n$  : skor range tiap kategori

Perhitungan skor range kategori yang telah didapatkan, kemudian dimasukkan kedalam *range* kategori. Tabel *range* kategori dapat dilihat pada Tabel 2.3

Tabel 2. 3 Range kategori

Skor range Kategori	Skor kategori sangat tidak puas ( $n_1$ )	Skor kategori tidak puas ( $n_2$ )	Skor kategori cukup puas ( $n_3$ )	Skor kategori puas ( $n_4$ )	Skor kategori sangat puas ( $n_{max}$ )
Total Skor					
Skala Likert	1	2	3	4	5
Range kategori	0-19,99%	20-39,99%	40-59,99%	60-79,99%	80-100%
Interpretasi	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas

#### 2.2.4.1 Content

Variabel isi atau *content* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang diukur dari kelengkapan isi sistem. Kriteria variabel *content* berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Variabel *content* juga mencakup hal-hal seperti sistem informasi yang konsisten, ketersediaan fitur pendukung pengguna, kelengkapan sistem informasi, dan kualitas konten[10]. Indikator variabel *content* dapat dilihat pada Tabel 2.2[36].

Tabel 2. 2 Indikator variabel *content*

Variabel	Kode	Pernyataan
<i>Content</i>	C1	Saya mendapatkan informasi yang tepat dari sistem.
	C2	Saya memperoleh isi informasi yang sesuai dengan kebutuhan.
	C3	Saya memperoleh laporan yang sesuai dari sistem.
	C4	Saya memperoleh informasi yang jelas.

#### 2.2.4.2 Accuracy

Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari keakuratan data informasi yang ada dalam sistem. *Accuracy* mencakup ketepatan data yang dihasilkan oleh sistem dalam menyediakan informasi yang akurat, integritas, dan keutuhan data yang dihasilkan [10]. Indikator variabel *accuracy* dapat dilihat pada Tabel 2.3[36].

Tabel 2. 3 Indikator variabel *accuracy*

Variabel	Kode	Pernyataan
Accuracy	A1	Sistem sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat.
	A2	Sistem memberikan informasi yang akurat dengan hak akses pengguna sehingga terbebas dari kesalahan

#### 2.2.4.3 Format

Variabel *format* atau bentuk digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna terhadap tampilan dari sebuah sistem. Variabel *format* menekankan pada bagaimana tampilan sistem ditinjau berdasarkan tata letak yang teratur, paduan warna, dan keseragaman bentuk. *Format* atau tampilan visual sistem sangat penting

terhadap minat pengguna dalam menggunakan sistem[10]. Indikator variabel *format* dapat dilihat pada Tabel 2.4[36].

Tabel 2. 4 Indikator variabel *format*

Variabel	Kode	Pernyataan
Format	F1	Desain tampilan sistem memiliki tampilan <i>layout</i> yang memudahkan pengguna.
	F2	Desain tampilan sistem memiliki struktur menu yang jelas dan mudah dipahami.

#### 2.2.4.4 *Ease of Use*

Variabel *ease of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan sistem. Proses memasukan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan menunjukkan kemudahan penggunaan sistem. Sistem harus mudah digunakan agar tidak membingungkan pengguna, konsisten bagi pengguna, membantu pengguna, dan memberikan pesan kesalahan yang informatif dan mudah dipahami oleh pengguna [10]. Indikator variabel *ease of use* dapat dilihat pada Tabel 2.5[36].

Tabel 2. 5 Indikator variabel *ease of use*

Variabel	Kode	Pernyataan
<i>Ease of use</i>	E1	Sistem ramah pengguna.
	E2	Sistem mudah digunakan oleh orang awam.

#### 2.2.4.5 *Timeliness*

Variabel *timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dari sebuah sistem dalam menyajikan data informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Ketepatan waktu dapat dilihat dari respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna dan informasi yang terbaru. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan ke dalam sistem real-

time yang berarti setiap input pengguna akan diproses secara langsung dan menghasilkan output secara tepat waktu tanpa menunggu lama [10]. Indikator variabel *timeliness* dapat dilihat pada Tabel 2.6[36].

Tabel 2. 6 Indikator variabel *timeliness*

Variabel	Kode	Pernyataan
<i>Timeliness</i>	T1	Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu.
	T2	Sistem memberikan informasi terkini.

### 2.2.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan pemerataan dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan tentangnya[25]. Sampel merupakan sebagian populasi yang diteliti. Sampel digunakan pada populasi yang besar karena tidak mungkin bagi peneliti untuk mempelajari semua aspek yang ada di populasi [25]. Penelitian ini menggunakan teknik sampel yang menggunakan rumus *Slovin* dan Sampling [25].

#### 1. Rumus *Slovin*

Rumus *slovin* sebagai salah satu cara untuk menghitung jumlah sampel dalam penelitian Rumus *slovin* digunakan untuk mengambil sampel yang mewakili populasi saat ini, dan hasilnya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dengan menggunakan rumus perhitungan yang sederhana. Pengambilan sampel dapat dilakukan menggunakan rumus *slovin* [25] :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.3)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persentase tingkat *error*

1 = Konstanta

Persentase kesalahan atau *error* dalam pengambilan sampel penelitian dalam rumus slovin dapat ditoleransi 10 karena populasi dalam skala besar [25].

## 2. Sampling

Sampling adalah metode pengambilan sampel yang paling sederhana, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel [21]. Metode pengambilan sampel ini melakukan pengambilan sampel secara acak, tanpa mempertimbangkan populasi secara keseluruhan [22].

### 2.2.6 Skala Likert

Metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur hasil analisis sistem [8]. Skala Likert digunakan dalam kuesioner, di mana responden diberi sejumlah pertanyaan dan pernyataan [8]. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [19]. Tabel 2.7 di bawah ini menunjukkan skala Likert yang digunakan [29].

Tabel 2. 7 Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Tabel 2.7 menunjukkan skala likert sebagai skala yang digunakan untuk mengukur hasil dari kuesioner penelitian. Jawaban Sangat Setuju

bernilai 5, Jawaban Setuju bernilai 4, Jawaban Cukup bernilai 3, Jawaban Tidak Setuju bernilai 2, dan Jawaban Sangat Tidak Setuju bernilai 1.

### 2.2.7 *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*

SPSS merupakan *software* untuk pengolahan dan analisis data yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik dan sistem manajemen data dengan lingkungan grafis. Tampilan *software ini* yang ramah pengguna memudahkan pengguna [37]. Penelitian ini menggunakan SPSS untuk memverifikasi hubungan antar variabel penelitian. Penggunaan SPSS disebabkan oleh fakta bahwa program ini dapat mempermudah proses menganalisis hubungan antar variabel. Beberapa analisis yang dilakukan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

#### 2.2.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menentukan seberapa baik instrumen yang digunakan dalam mengukur konsep, pengujian ini juga menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor totalnya[7]. Pengujian validitas menggunakan rumus korelasi *pearson product moment*, dengan ketentuan jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berarti instrumen dapat dinyatakan valid[38].

Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* antara skor butir dengan skor total sebagai berikut[39]:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.10)$$

Keterangan :

$r_{hitung}$  = koefisien korelasi skor butir dengan skor total

$n$  = jumlah responden

$X$  = skor butir

$Y$  = skor total

Kriteria penilaian uji validitas antara lain apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  maka kuesioner dinyatakan valid. Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari pada  $r_{tabel}$  maka kuesioner dinyatakan tidak valid[40].

### 2.2.7.2 Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat hasil pengukuran pada setiap variabel penelitian.

Suatu variabel dinyatakan *reliable* jika *Cronbach Alpha* > 0,6 dan jika *Cronbach Alpha* < 0,6 variabel dinyatakan tidak *reliable* [41].

$$r_i = \frac{K}{K-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum Si}{St} \right\} \quad (2.11)$$

Keterangan :

- $r_i$  = nilai realibilitas
- $K$  = banyak butir pernyataan
- $1$  = konstanta
- $St$  = varian total
- $\sum Si$  = jumlah varian skor tiap item

Rumus varians item dan varian total sebagai berikut[39]:

$$Si^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2} \quad (2.12)$$

$$St^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2} \quad (2.13)$$

Keterangan :

- $Si^2$  = varian tiap item
- $Jki$  = jumlah kuadrat seluruh skor item
- $JKs$  = jumlah kuadrat subjek
- $n$  = jumlah responden
- $St^2$  = varian total
- $Xt$  = skor total