

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Tinjauan Literatur**

Kajian Pustaka pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan perbandingan pada jurnal refrensi terkait analisis kepuasan pengguna website. Kajian Pustaka adalah proses sistematis dan terstruktur untuk mengumpulkan, meninjau, mengevaluasi, dan mensintesis informasi dan berbagai sumber Pustaka atau literatur yang relevan dengan topik atau masalah penelitian tertentu. Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk memahami dan mengidentifikasi kekurangan atau celah dalam pengetahuan yang ada dan memberikan landasan teoritis atau konseptual untuk penelitian baru yang akan dilakukan.

Ada beberapa faktor pembandingan yang dilakukan pada kajian Pustaka yakni seperti *Comparing*, *Constrasting*, *Critizem* *Synthesize*, dan *Summarize* . *Comparing* pada kajian Pustaka berfungsi untuk mencari kesamaan dari penelitian yang dilakukan, *Criticize* adalah kekurangan yang terdapat pada penelitian terdahulu, *Constracting* untuk mencari perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan, *Synthesize* merupakan ide dan saran yang diberikan untuk penelitian yang sudah dilakukan dan penelitian terdahulu, dan *Summarize* merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Tabel 2.1 merupakan perbandingan dari berbagai refrensi jurnal yang digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E- learning Di MTs N 2 Kota Palembang[13]	Peneliti menganalisis menggunakan metode EUCS MTS N 2 Palembang menggunakan metode EUCS	Penelitian saat ini meneliti e-learning	Isi dari jurnal tersebut kurang di perjelas lagi	Dalam meningkatkan e-learning, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah isi (terkait dengan akurasi, kebenaran, kegunaan dan kualitas informasi dan data) dan akurasi (terkait dengan kebenaran, penerapan dan akurasi informasi yang ditampilkan). Hasil penelitian menunjukkan	Penelitian di lakukan untuk Menentukan Kepuasan layanan terhadap E-learning di MTs N 2 Kota Palembang Menggunakan Model Kepuasan Pengguna Akhir dengan Mengevaluasi Variabel Content , Accuracy,Format, Penggunaan memudahkan Waktu sebagai Model Penelitian.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
					<p>bahwa isi dan ketepatan merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning (MTs N 2 Kota Palembang).</p>	
2	<p><i>Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method</i>[14]</p>	<p>Peneliti menganalisis mata kuliah informatika bisnis dengan menggunakan metode portal eucs</p>	<p>Peneliti mengambil objek portal untuk program studi system informasi</p>	<p>Isi jurnal ini terlihat sangat terbatas dalam cakupan dan hanya menyajikan sudut pandang yang sempit</p>	<p>Dalam penulisan jurnal di rapihkan kembali</p>	<p>Kepuasan pengguna hal yang sangat penting dalam mengukur kemajuan pengembangan portal program studi Sistem Informasi adalah</p>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						meningkatkan kualitas situs webnya agar pengguna merasa lebih puas dan terdorong untuk melakukan lebih banyak aktivitas penelusuran, terutama dalam mencari informasi tentang kegiatan akademik.
3	Analisis kepuasan pengguna E-Rapor menggunakan metode <i>End User Coputing Satisfaction</i> (EUCS) di Smp Negeri 1 Sukasada[15]	Menganalisis E-rapor kepuasan pengguna dengan metode EUCS	Peneliti mengambil objek e-rapot yg bertujuan untuk mempermudah guru untuk mengolah nilai	Dalam penulisan jurnal kurang penjelasan di setiap outline	Diharapkan bagi Peneliti selanjutnya dapat menambahkan indikator dan frase pertanyaan untuk	Tujuan dari riset ini adalah untuk memahami tingkat kepuasan pengguna teknologi elektronik melalui

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
					mendapatkan hasil yang optimal, menurut situs penelitian	penerapan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) melalui lima variabel yaitu isi, akurasi, format, kegunaan dan ketepatan waktu. Metode deskriptif dan survei digunakan dalam penelitian ini, 36 responden
4	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode	Persamaan dengan Peneliti menganalisis kualitas layanan system	Penelitian ini membahas kualitas layanan dengan metode <i>sevqual</i>	Penelitian ini tidak menjelaskan dalam analisis data	Penulis menganalisis Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan	Berdasarkan hasil evaluasi maka didapatkan kesimpulan bahwa variabel Empathy

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)[13]	menggunakan metode EUCS				berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 44,8%, sedangkan secara simultan variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$
5	Evaluasi Tingkat Kepuasan	Dalam penelitian	Perbedaan jurnal dari	Isi jurnal tidak	Berdasarkan	Maksud dari

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo[17]	tersebut ada persamaan dalam metode	peneliti sebelumnya adalah evaluasi tingkat kepuasan pengguna	menjelaskan di bagian metode pembahasan	penelitian, disarankan untuk melihat masalah dari perspektif perangkat keras, melihat perangkat komputer jika memiliki peralatan usang yang perlu diganti, atau dari perspektif otak- perangkat lunak, melihat kemampuan Pengguna untuk mengevaluasi mereka menggunakan	penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM- RS) di RSUD Kota Gorontalo, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja sistem. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
					sistem atau mengatur pelatihan tentang cara menggunakan sistem.	pendekatan kuantitatif.
6	<i>Analysis Of E-Library Based On Level Of User Satisfaction Using Eucs And Ipa Methods</i> [18]	Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metod eucs	Dari judul penelitian sebelumnya menganalisis e-library	Isi dari penelitian sebelumnya belum menjelaskan penggunaan metode	Dalam penelitian sebelumnya di tambahkan lagi pengujian data	Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Library menggunakan Metode EUCS. Impotensi Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana yang penting untuk diperbaiki dan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						mana yang perlu dikurangi untuk diinterpretasikan dalam bentuk matriks.
7	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities</i> [19]	Dalam penelitian sebelumnya menggunakan method eucs	Tidak membahas tentang kepuasan layanan	Dalam pengolahan data tidak ada pengujian data	Tingkat pengguna sistem informasi yang tinggi tidak dapat menunjukkan bahwa kepuasan pengguna juga tinggi, terutama Ketika sebagian besar pengguna perlu menggunakan sistem informasi	Peneliti menerapkan model eucs Terkait dengan tingkat kepuasan yang dialami pengguna akhir sistem informasi, peneliti memilih untuk mengimplementasi kan model EUCS yang telah dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
8	<p><i>Analysis Of E Office System User Satisfaction At Land Office Pekanbaru City Using End User Computing Satisfaction Method</i>[20]</p>	<p>Penelitian sebelumnya persamaannya membahas analisis dan menggunakan metode yang sama</p>	<p>Peneliti menganalisis sitem perkantoran</p>	<p>Isi jurnal sudah lengkap dan baik untuk penelitian selanjutnya</p>	<p>Kurang menjelaskan kepuasan pengguna dalam objek yang di teliti</p>	<p>Disimpulkan bahwa hasil pengolahan data setiap indikator (konten, akurasi, bentuk,kegunaan dan ketepatan waktu) pada setiap variabel yang termasuk dalam metode EUCS mengukur kepuasan pengguna system e-office dengan membandingkan harapan system informasi dan</p>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						kenyataan.dimana semua variable dalam metode EUCS termasuk dalam kategori “BAIK” dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 78,9%
9	<i>Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method</i> [21]	Menggunakan method yang sama eucs	Perbedaan penelitian sebelumnya yaitu objeknya mengambil aplikasi	Kurang menjelaskan penjelasan metode kepuasan pengguna	Seharusnya lebih fokus ke method yang di gunakan	Dilihat dari hasil perhitungan uji hipotesis T, nilai variabel Isi (X1) adalah sig. 0,000, Format (X3) nilai sig. 0,000, Kemudahan Penggunaan (X4) sig. 0,000 dimana

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						sig. nilai sig sebesar 0,05 disimpulkan bahwa variabel bebas (X) tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
10	Analisis Kepuasan Pengguna pada Website PT.Tunas Ridean Tbk Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) [14]	Penelitian ini dalam menganalisis data sama menggunakan aplikasi smart pls	Penelitian ini menganalisis dengan menggunakan metode TAM	Penelitian ini tidak menjelaskan metode yang digunakan	Penelitian ini bisa menggunakan metode lainnya selain TAM.	Berdasarkan dari hasil Penelitian yang telah dilakukan dalam menganalisis factor yang mempengaruhi penerimaan Teknologi pada pengguna website PT Tunas Ridean

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						<p>Tbk menggunakan technology acceptance model (TAM). Dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap penerimaan website yaitu Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Enjoyment (PE), dan Attitude Toward Using (ATU yang membantu peneliti.</p>

## 1.2 Dasar Teori

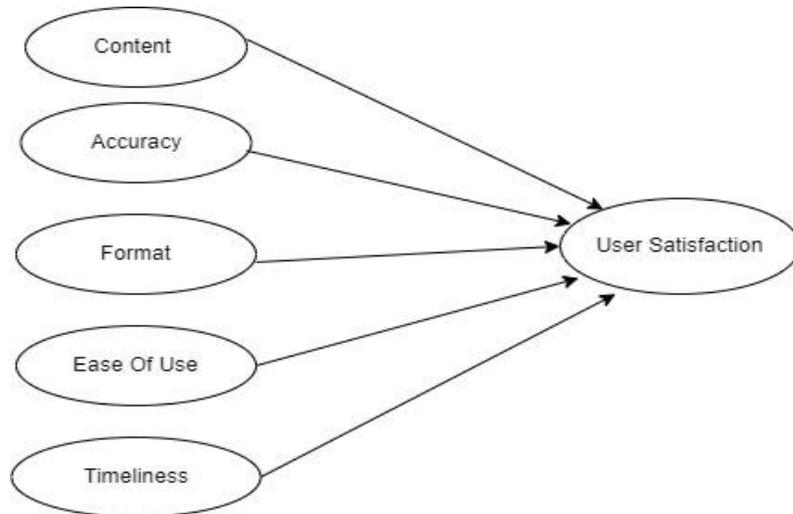
### 1.2.1 Kelurahan Desa Rakit

*Website* Kelurahan Rakit adalah system informasi yang bertujuan sebagai media menyebar informasi pelayanan kelurahan, di *website* tersebut menyediakan menu yang sesuai dengan kebutuhan layanan masyarakat misalnya layanan pembuatan KK,KTP,Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA(Kartu Identitas Anak), Surat Pindah, SKCK, Kartu Kuning, dan Pendaftaran Pernikahan. *website* ini juga mengupdate program-program yang sudah di jalankan oleh kelurahan ada sosialisasi pengisian BPD kelurahan rakit, pembangunan JUT (Jalan Usaha Tani) Pembangunan Rabat Beton program tersebut di cantumkan dalam *website* supaya masyarakat mengetahui program yang sudah berjalan, tidak hanya menyebar informasi layanan. Berdasarkan data dari operator *website* data pengunjung perhari di kelurahan rakit 500-1000 yang mengunjungi dengan sesuai apa yang d butuhkan mereka setiap harinya.Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam *website* tersebut ada kekurangannya dalam tampilan yang kurang menarik perlu di tingkatkan lagi supaya lebih banyak lagi yang mengunjungi *website* Kelurahan Rakit.(sitasi website)

### 1.2.2 EUCS

Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah model untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi. Model EUCS memiliki lima variabel, yaitu konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu [23]. Definisi komputasi penggunaan akhir. Kepuasan sistem informasi adalah penilaian keseluruhan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka [24]. Pada tahun 1998, Doll dan Torkzadeh mengemukakan bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan perlu ditekankan pada lima aspek yaitu *content, format, ease, accuracy, dan timeliness* [25]. EUCS melakukan perbandingan antara harapan pengguna dan realitas yang mereka alami ketika menggunakan sistem informasi. Pengertian EUCS terkait dengan sistem informasi adalah

evaluasi komprehensif yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem tersebut[15]



Gambar 2. 1 Model *End User Computing Satisfaction*

Berikut ini penjelasan dari setiap pengukuran variabel [15]:

### 1. *Content*

Pertimbangan kepuasan pengguna terhadap konten sistem diukur dengan variabel ini. Informasi yang dihasilkan oleh sistem, serta fitur dan model yang disajikan kepada pengguna, merupakan komponen utama dari konten sistem. Variabel ini memainkan peran penting dalam menilai sejauh mana sistem dapat menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan menambahkan modul dan memperluas fungsionalitas sistem informasi.

### 2. *Accuracy*

Indikator ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap ketepatan informasi yang diterima oleh sistem saat masukan diterima. Setelah menerima masukan, sistem kemudian mengolahnya menjadi informasi yang berguna. Jika sistem telah diatur dengan benar, maka akan melakukan pengecekan untuk memastikan bahwa keluaran yang dihasilkan sesuai dengan masukan yang diberikan. Sebagai pengguna, penting bagi saya untuk melakukan peninjauan

tambahan terhadap langkah-langkah yang diperlukan.

### 3. *Format*

Fokus variabel ini adalah pada pengujian dan evaluasi spesifik sistem, format data, atau jenis data yang digunakan, karena ini memengaruhi kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem dan meningkatkan efisiensinya, serta dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

### 4. *Ease of Use*

Variabel ini mempertimbangkan input pengguna dalam kaitannya dengan input sistem atau pengguna seperti data. Proses pengumpulan data, pengaturan data, dan analisis data yang diperoleh.

### 5. *Timeliness*

Variabel ini menilai kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem real-time mengolah permintaan atau input dari pengguna secara langsung dan menampilkan hasilnya dengan cepat tanpa menunggu waktu yang lama.

#### 1.2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau perangkat yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian mengukur nilai variabel yang diteliti. Karena alat penelitian ini mengambil langkah-langkah untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Pada instrumen survey dengan skala likert. Skala likert mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena social [26]. Responden menambahkan informasi ke dalam survei menggunakan skala Likert yang mengukur sikap, opini, dan persepsi terhadap fenomena sosial. Secara khusus, informasi yang diposting oleh para peneliti agar data penelitian dapat dengan cepat dievaluasi secara statistik menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*), yang mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi [27]. Model EUCS memiliki lima variabel, yaitu konten, akurasi, format,

kegunaan, dan ketepatan waktu. Definisi komputasi penggunaan akhir. Kepuasan sistem informasi adalah penilaian keseluruhan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka [13].

Tabel 2. 2 Instrumen Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>ID</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sumber</b>
<i>Content</i>	CON 1	Isi informasi di website Kelurahan Rakit sesuai dengan kebutuhan Anda	[16]
	CON 2	Isi informasi pada website Rakit Kelurahan mudah dipahami	[16]
	CON 3	Menu pada website kelurahan Rakit sudah lengkap	[16]
	CON 4	Isi dari informasi terkini di Website Kelurahan Rakit sangat jelas untuk dipahami	[16]
<i>Accuracy</i>	ACC 1	Web kelurahan Rakit sudah memberikan data yang efisien	[16]
	ACC 2	Setiap link web Kelurahan rakit dipilih selalu menampilkan yang sesuai dengan yang anda inginkan	[16]
<i>Format</i>	FOR 1	Format desain Web Kelurahan Rakit memiliki penampilan warna yang sangat bagus	[16]
	FOR 2	Tampilan web kelurahan rakit memiliki layout yang sangat meringankan dalam pengguna	[16]
	FOR 3	Desain tampilan Web Kelurahan Rakit mempunyai tampilan link yang sangat mudah dipahami pengguna	[16]
<i>Ease of Use</i>	EOU 1	Web Kelurahan Rakit memudahkan saat digunakan	[16]
	EOU 2	Web kelurahan rakit mudah dibuka dimana saja	[16]
<i>Timeliness</i>	TIM 1	Informasi dari Web Kelurahan Rakit yang Anda perlukan sangat cepat diperoleh melalui Web Kelurahan Rakit	[16]
	TIM 2	Web Kelurahan Rakit selalu menampilkan informasi yang terbaru.	[16]

Berikut merupakan rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari 4 langkah [17] :

1. Menentukan besarnya skor kriterium

$$\Sigma SK = ST \times JP \times JR \quad (2.1)$$

2. Menentukan skor hasil penelitian

$$\Sigma SH = (X1 + X2 + Xn...+) \quad (2.2)$$

3. Menentukan presentase jawaban responden

$$p = \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (2.3)$$

4. Menghitung interval

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor dalam skala likert.} \quad (2.4)$$

Dimana :

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah pertanyaan

JR = Jumlah responden

Xn = Skor total pengumpulan data variable

SK = Skor kriterium

SH = Skor Hasil

Berdasarkan pada hasil perhitungan EUCS dan diperoleh presentase jawaban responden masing-masing variabel EUCS maka selanjutnya adalah mengategrikan hasil presentase yang di dapatkan dengan berdasarkan Tabel 2.2 interpretasi presentase kepuasan pengguna sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Interpretasi Presentase Kepuasan Pengguna

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Netral

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
21-40%	Tidak Puas
0-20%	Sangat Tidak Puas

#### 1.2.4 Teori Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah pernyataan sementara, kesimpulan sementara, atau asumsi logis mengenai populasi tertentu [28]. Dalam bidang statistik, hipotesis merupakan pernyataan tentang parameter populasi yang menggambarkan variabel dalam populasi tersebut, yang diestimasi menggunakan data sampel. Oleh karena itu, jenis penelitian yang membutuhkan hipotesis secara pasti adalah penelitian kuantitatif. Namun, pada penelitian kualitatif tidak selalu ada keharusan untuk memiliki hipotesis [29].

#### 1.2.5 Teknik Random Sampling

Metode yang umum digunakan untuk memilih sampel acak sederhana dari suatu populasi adalah pengambilan sampel acak sederhana. Dengan metode ini, setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Semua anggota populasi dianggap sebagai bagian dari kerangka sampling [30]. Pengambilan sampel acak sederhana biasanya digunakan ketika populasinya homogen. Melakukan pengambilan sampel di secara acak, dengan individu yang diwawancarai dan lokasi yang mewakili populasi dan wilayah secara keseluruhan dipilih secara acak [31]. Metode Random Sampling atau sering disebut sebagai Simple Random Sampling merupakan suatu metode pengambilan sampel setiap anggota diberikan peluang yang setara untuk terpilih menjadi sampel.

Pengundian juga merupakan salah satu cara untuk melakukan pengacakan. Tujuan dari pengambilan sampel secara acak adalah untuk mewakili populasi yang ingin diestimasi [32]. Meskipun pengambilan sampel dilakukan secara acak, terkadang

masih ditemukan hasil sampel yang memiliki nilai unik dan terlihat teratur. Oleh karena itu, pengambilan sampel secara acak dapat diartikan sebagai pengambilan sampel yang dilakukan berulang-ulang, yang akan menghasilkan estimasi parameter yang akurat dan memiliki tingkat presisi yang tinggi [33].

#### 1.2.6 Populasi

Perlu ditekankan kembali bahwa populasi merujuk pada keseluruhan kelompok individu (atau entitas, peristiwa, atau objek penelitian lainnya) yang ingin digambarkan dan dipahami. Secara sederhana, populasi dapat diartikan sebagai kumpulan semua elemen yang ingin diteliti oleh peneliti, sedangkan sampel merupakan kumpulan elemen yang peneliti teliti secara langsung [34]. Sampling terkait dengan pemilihan subset individu dari dalam populasi untuk memperkirakan karakteristik keseluruhan populasi.

#### 1.2.7 Sampel

Sementara itu, penggunaan sampel diperlukan ketika populasi yang ingin diteliti sangat besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari seluruh populasi [18]. Pemilihan sampel dilakukan karena keterbatasan sumber daya seperti biaya, tenaga, dan waktu yang dimiliki oleh penulis. Terdapat beberapa faktor-faktor yang harus diperhatikan saat pengambilan sampel menetapkan tujuan penelitian dan membatasi populasi yang akan diteliti [19].

Untuk sampel yang di gunakan adalah menggunakan model slovin. Rumus Slovin digunakan untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif supaya hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel [20]. Berikut rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2.5)$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

$N = \text{Ukuran Populasi} = \frac{\text{Persentase margin error}}{\text{yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan}}$