

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penegasan penelitian sebelumnya sebagai dasar melakukan penelitian karena relevansinya sama dengan penelitian yang sedang diteliti yaitu menganalisis sebuah sistem informasi menggunakan metode EUCS.

Tabel 2. 1 Tinjauan penelitian sekarang

Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Yang Diinginkan
Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Desa Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Eucs)	Implementasi Sistem Informasi Desa dengan perspektif Model EUCS	Model End User Satisfaction (EUCS)	Mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Desa Sidomoro, dengan pengukuran hasil dari isi, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

Tabel 2. 2 Tabel tinjauan penelitian sebelumnya.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Manajemen Informatika Dengan Menggunakan Metode EUCS Berbasis CMS Oleh Yusuf Sutanto [11].	Penelitian ini digunakan sebagai acuan referensi, Dimana penelitian membahas mengenai bagaimana mengetahui kepuasan pengguna <i>website</i> Manajemen Informatika. Penelitian sebelumnya sama menggunakan metode EUCS tetapi studi kasus dalam penelitian berbeda.	Penelitian ini menggunakan metode EUCS, dimana dengan Variabel yang digunakan yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> penelitian sebelumnya menggunakan sampel 120 responden dengan Uji Validitas menggunakan <i>software Structural Equation Model</i> (SEM) yang merupakan suatu teknik	Perlunya penambahan jumlah sampel untuk perluasan populasi selain itu perlu dilakukan sosialisasi yang baik dan jelas dalam menyebarkan informasi akademik mengenai halaman <i>website</i> yang dimiliki	Pada Penelitian ini dilakukan uji validasi terhadap <i>website</i> bagaimana kepuasan pengguna <i>website</i> manajemen Informatika pada pengguna dan memberikan nilai positif terhadap perguruan tinggi Adi Unggul Bhirawa Surakarta [11].	penelitian ini bisa disimpulkan dengan memiliki kepuasan yang tinggi karena memiliki isi dari suatu sistem yang cukup lengkap dan terstruktur dengan <i>Estimasi Parameter Regression Weights</i> sebesar 0.801. <i>Accuracy Parameter Regression Weights</i> estimasi nya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		Sebelumnya studi kasus pada <i>website</i> Manajemen Informatika dan penelitian ini membahas <i>website</i> pada desa Sidomoro [11].	statistik yang menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukuran [11].	oleh D3-Manajemen Informatika kepada mahasiswa, maupun masyarakat lainnya [11].		sebesar 0.932. <i>Format Parameter Regression Weights</i> estimasinya sebesar 0,991. <i>Timeliness Parameter Regression Weights</i> estimasi nya sebesar 4,145 dan <i>ease of use Parameter Regression Weights</i> estimasinya sebesar 0,806 [11].
2	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus	Penelitian sebagai bahan acuan referensi penelitian dengan	Pada penelitian ini menggunakan metode EUCS terdiri dari lima	Pada penelitian ini tidak mengambil	Penelitian ini didasari asal pentingnya evaluasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs Oleh Arif Saputra Dan Denny Kurniadi [12].	membahas faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi IAIN Bukittinggi. Penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian penulis, dimana penelitian sebelumnya membahas mengenai sistem informasi pada kampus IAIN [12].	variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu serta satu variabel terikat yaitu kepuasan. Populasi pengguna 9941 dan dengan sampel responden 99 pengguna yang didapatkan menggunakan rumus <i>Taro Yamane</i> penelitian ini dilakukan dengan empat pengujian validasi dengan uji normalitas, homogenitas, linearitas, dan	semua pengguna sistem informasi jumlah pengguna 9941. Pengambilan sampel hanya membutuhkan 99 pengguna, dengan itu pengambilan sampel seharusnya di perluas agar lebih tepat dalam menganalisis kepuasan pengguna	untuk pengembangan sebuah sistem tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi [12].	diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 73,3%. Artinya, ada hubungan positif secara statistik antara konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan. jika masing-masing variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi maka akan meningkatkan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			multikolinearitas dengan <i>Tools</i> SPSS [12].	<i>website</i> sistem informasi IAIN Bukittinggi [12].		kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus dengan makna hubungan dalam arah yang sama [12].
3	Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES oleh Yuli Asbar, Mochamad Ari Saptari [10].	Pada penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan referensi, dimana penelitian ini menjelaskan mengenai analisis dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam	Penelitian ini menggunakan model PIECES dengan indikator sebanyak 6 butir diantaranya (<i>Performance Information Economics Efficiency Service</i>) dengan metode ini menyebarluaskan kuesioner dengan	Penelitian ini tidak dijelaskan secara rinci berapa responden yang dicapai sebagai acuan penelitian akan tetapi hanya menyebarluaskan terhadap pengguna	Penelitian ini dibuat untuk mengembangkan kualitas layanan pada pengguna dan untuk menghasilkan suatu laporan tertulis yang untuk mengidentifikasi masalah dari suatu sistem yang	Hasil penelitian dapat diketahui analisis metode pieces memberikan gambaran pada perusahaan dalam melihat nilai setiap karyawan dalam memberikan pelayanan berdasarkan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		<p>penelitian ini dilakukan menggunakan model <i>PIECES</i> dengan indikator (performa informasi ekonomi layanan efisiensi) berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode EUCS [10].</p>	<p>beberapa indikator yang ada pada model <i>PIECES</i> terhadap pengguna. Metode ini sangat lengkap untuk dijadikan penelitian kualitas terhadap layanan kepuasan konsumen [10].</p>	<p>dengan sukarelawan dalam mengisi kuesioner selanjutnya dalam penelitian ini kurang dapat dipahami dalam perhitungan hasil kuesioner dan tidak diketahui jumlah pengisian data kuesioner. [10].</p>	<p>diterapkan guna mendapatkan gambaran tentang keadaan sistem yang mulai diterapkan analisis ini sebagai bahan referensi kepada direktur PT Dunia Barusa dalam sebagai pengambilan keputusan [10].</p>	<p><i>indicator performance, indicator information, indicator economic, indicator control, indicator efficiency</i> dan indikator layanan dan dapat melihat secara langsung karyawan dan dapat melakukan perbaikan untuk masing-masing karyawan dan</p>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						memudahkan pihak perusahaan [10].
4	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) oleh Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris [1].	Penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan referensi dalam melakukan penelitian, penelitian ini menjelaskan tentang mengevaluasi pengukuran kepuasan pengguna website di universitas universal dengan menggunakan metode EUCS dengan 5 indikator yang ada pada EUCS yaitu isi, akurasi, format,	Penelitian ini menggunakan lima indikator dari EUCS dan menggunakan UIS dengan pengukuran yang berbeda. Penelitian sebelumnya lebih berdominan menggunakan metode EUCS dengan alasan indikator yang lengkap dan berguna daripada metode UIS, Teknik pengujian validitas menggunakan korelasi	Penelitian ini hanya dilakukan pada lingkup internal universitas universal pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup terdiri dari 13 pertanyaan untuk lima variabel yang diteliti	Permasalahan pada penelitian ini kurangnya minat dalam penggunaan website pada universitas universal dan kepercayaan pada <i>website</i> sehingga tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pengembangan website pada	Tingkat kepuasan seluruh pengguna situs <i>website</i> Universitas Universal berada di nilai rata-rata 2.64 yang berada dilevel 3 (netral) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap situs <i>website</i> Universitas Universal belum cukup memuaskan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu [1].	<i>product moment pearson</i> dan teknik <i>Cronbach Alpha</i> yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap skor faktor dengan skor total. Penelitian dengan sampel sejumlah 168 orang yang dibagi ke dalam tiga kelompok pengguna yaitu dosen (17 orang), staf (3 orang) dan mahasiswa aktif (148 orang) [1].	dengan responden yang telah dibagikan pada 3 staf 17 dosen dan 148 mahasiswa. Penelitian sebaiknya mempunyai responden yang banyak sehingga mempunyai varian yang luas [1].	universitas universal [1].	bagi pengguna. Untuk variabel <i>content</i> berada nilai rata-rata 2,45 yang berada di level 2 (Tidak Puas), variabel <i>accuracy</i> berada di nilai rata-rata 2,80 yang berada di level 3 (Netral), variabel format berada nilai rata-rata 2,41 yang berada di level 2 (Tidak Puas), variabel <i>ease of use</i> berada nilai rata-

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						rata 2,89 yang berada di level tiga (netral) dan terakhir variabel <i>timeliness</i> berada nilai rata-rata 2,63 yang berada di level tiga (netral) [1].
5	Model Penerimaan Pengguna Pada Situs <i>E-Kosan.Com</i> Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (Tam) [13].	Pada penelitian ini digunakan sebagai acuan referensi dimana penelitian ini menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna	Dalam penelitian ini menggunakan metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) merupakan model yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi	Penelitian ini tidak dijelaskan secara rinci sistem yang di analisis dan penelitian ini hanya dilakukan pada kota Bandung Jawa	Permasalahan pada penelitian ini mengubah sebuah layanan dari sosial media ke sebuah layanan berbasis sistem. Informasi yang tersedia pada sistem kurang	Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan <i>E-</i>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		dalam menggunakan <i>E-Kosan.com</i> [13].	penerimaan pengguna sistem informasi dari penelitian model TAM meliputi: persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>Perceived Ease of Use / PEOU</i>), persepsi terhadap kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness / PU</i>), sikap penggunaan (<i>Attitude Toward of Using / ATU</i>), perilaku untuk tetap menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use / ITU</i>), dan kondisi nyata penggunaan	barat. Sehingga lingkup dalam penelitian kurang luas [13].	diminati pada pengguna, melainkan informasi pada website yang banyak di kunjungi. Penelitian ini menganalisis sebuah penerimaan sistem pada <i>E-Kosan</i> [13].	<i>Kosan.com</i> serta memberikan rekomendasi atau usulan untuk meningkatkan penggunaan layanan di <i>E-Kosan.com</i> [13].

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			sistem (<i>Actual System Usage/ ASU</i>)[13].			
6	Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> pada Sistem Pelayanan Publik [14].	Penelitian ini merupakan bahan acuan referensi dalam penelitian sebelumnya.penelitian ini membahas tentang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran setiap pengguna dalam menggunakan sistem pelayanan publik[14].	Penelitian ini mengimplementasikan sistem pelayanan publik dengan analisis evaluasi menggunakan metode <i>Technology Acceptance Model</i> untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran setiap pengguna dalam menggunakan sistem pelayanan publik. Metode penelitian yang	Penelitian ini hanya dilakukan pada desa koba dengan responden 100 orang. Penelitian ini seharusnya dilakukan dengan responden yang banyak sehingga dalam penelitian memiliki varian analisis yang luas. Pada	Penelitian ini terjadi mengukur kesadaran pengguna pada layanan publik pada desa. manfaat pada penelitian ini berpengaruh pada manfaat pengguna secara signifikan. Dasar pengaruh pengguna dapat memberi kesimpulan yang berguna pada	Penelitian ini menghasilkan berupa pengaruh terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi adalah sikap terhadap penggunaan, sikap terhadap penggunaan yang didukung oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan yang

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			digunakan adalah penelitian eksplanatori. <i>Structural Equation Model (SEM)</i> digunakan untuk menganalisis data menggunakan <i>software</i> AMOS 24[14].	penelitian ini dalam menjelaskan Langkah penelitian kurang jelas sehingga pembaca kurang memahaminya [14].	sistem layanan publik[14].	dirasakan berpengaruh sangat signifikan, dan manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh pada sikap dalam penggunaan dan niat perilaku [14].
7	Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Pengguna Aplikasi Sakti Dengan <i>Pieces Framework</i> oleh Heru Pudyo Nugroho Direktorat	Penelitian ini sebagai bahan acuan referensi dimana penelitian ini menguji tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan data primer berasal dari 45 responden pengguna SAKTI dari satker piloting di DJP wilayah	Dalam penelitian ini data yang kumpulan hanya dalam lingkup DPJ satker dengan responden pada satuan kerja pada	Permasalahan pada penelitian ini adalah banyaknya pengguna aplikasi SAKTI dengan satuan kerja menjadi perubahan mendasar pada aplikasi satker.	Berdasarkan PIECES Framework, yang terdiri dari <i>Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,</i>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Jenderal Perbendaharaan Jamila Lestyowati Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan[15].	Tingkat Instansi (SAKTI) di daerah Jawa Tengah dan DIY. Studi analisis penelitian sebelumnya mengambil studi analisis terkait penerapan aplikasi SAKTI sedangkan penelitian ini membahas mengenai analisis <i>website</i> Desa Sidomoro [15].	Jawa Tengah dan DIY. Analisis data dengan metode Importance <i>Performance Analysis</i> (IPA) pada evaluasi sistem informasi SAKTI dengan PIECES <i>framework</i> yang terdiri dari enam atribut yaitu <i>Performance,</i> <i>Information, Economy,</i> <i>Control, Efficiency, dan</i> Servis. Kemudian diuji validitas menggunakan SPSS [15].	kemenkeu ditjen pajak Jawa Tengah dan DIY, sehingga penelitian ini belum bisa menggambarkan pada jajaran kementrian seluruh Indonesia [15].	penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI), kekuatan, dan kelemahan SAKTI serta menganalisis komponen yang perlu ditingkatkan kualitasnya [15].	dan Service untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna sistem informasi SAKTI. Pengguna merasa puas dengan aplikasi SAKTI, Gap antara kepuasan dan kepentingan memiliki nilai negatif, artinya pengguna memiliki harapan yang lebih besar dibandingkan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						dengan kenyataan yang dihadapi. Analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut, yaitu 12 atribut berada di kuadran A yaitu perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya [15].
8	Analisis Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Technology	Penelitian ini digunakan sebagai bahan acuan referensi penelitian. Penelitian ini membahas penggunaan e-	Penelitian ini menggunakan model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Penelitian ini tidak secara rinci dan tidak jelas dalam penerimaan pengguna dalam	Permasalahan pada penelitian ini mengukur penerimaan pengguna <i>E-learning</i> yang dapat di	Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction [16].	<i>learning</i> dalam sistem pembelajaran membantu proses belajar mengajar yang tidak hanya di dalam kelas tapi juga di luar kelas. Penelitian bertujuan untuk menguji model penerimaan penggunaan sistem <i>E-Learning</i> di beberapa Perguruan Tinggi di Kota Palembang penelitian sebelumnya mengambil analisis terkait <i>E-learning</i>	model penerimaan (acceptance) penggunaan sistem <i>E-Learning</i> di beberapa Perguruan Tinggi di Kota Palembang Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan alat bantu aplikasi SPSS[16].	menggunakan <i>E-learning</i> . Penelitian ini hanya di lakukan pada pulau Bali dengan pengguna yang kurang banyak[16].	Implementasi dalam sistem pembelajaran sehingga membantu proses belajar mengajar yang tidak hanya di dalam kelas tapi juga di luar kelas [16].	penerimaan penggunaan <i>Sistem e-learning</i> menggunakan model TAM dan EUCS. Selain itu hasil pengujian juga diharapkan dapat memberikan pembuktian mengenai faktor-faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan pemakai akhir (<i>end user</i>) terhadap

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		sedangkan penelitian ini membahas tentang <i>website</i> pelayanan desa [16].				penerapan <i>Sistem e-learning</i> [16].
9	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Di Denpasar Oleh Alfonsus R. Paju [17].	Penelitian ini dijadikan sebagai bahan referensi penelitian yang akan datang, yang dimana dalam penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan internet Bank di Bali. Penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian ini analisis yang	Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan metode <i>convenience sampling</i> dengan variabel <i>quality, reliability, security, efficiency, responsiveness, access, and easiness to use.</i> Untuk pengujian studi analisis dengan Responden 200	Dalam penelitian ini studi analisis kurang di pahami dan tidak dilakukan dengan metode yang mempunyai kapabilitas standar internasional dan terstruktur, hanya menggunakan	Permasalahan pada penelitian ini terjadi akibat kurangnya minat pengguna layanan internet banking. Tujuan dilakukan analisis ini membantu faktor-faktor apa saja yang dapat di pertimbangkan dalam kepuasan pelanggan	Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa variabel yang diterapkan pada penelitian menunjukkan keandalan sistem terus ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna, Keamanan data bisa di cek secara berkala, efisiensi

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		dilakukan layanan internet Banking Balai penelitian sebelumnya metode <i>convenience sampling</i> . Sedangkan penelitian ini berfokus pada <i>website</i> layanan desa [17].	pengguna aktif internet banking, Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier dan uji validasi analisis menggunakan program SPSS 12.0 [17].	beberapa variabel dengan metode <i>convenience sampling</i> . Penelitian ini hanya dilakukan pada pulau Bali dengan pengguna yang kurang banyak [17].	menggunakan layanan internet Banking di Bali [17].	layanan tetap dijaga dengan harapan nasabah. Ketanggapan dalam layanan internet banking di Bali sering terjadi masalah sehingga perlu dilakukan perkembangan berlanjut [17].
10	Metode <i>Pieces Framework</i> Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	Penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan referensi yang mana membahas tentang kinerja dari	Penelitian ini menggunakan model analisis PIECES Framework. Untuk mempermudah evaluasi	Analisis penelitian ini tidak menjelaskan secara	Permasalahan pada penelitian ini mengukur tingkat evaluasi pada suatu sistem untuk	Hasil penelitian sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong oleh Muzakkir Pangri Sunardi Sunardi Rusydi Umar[18].	sistem informasi diperlukan untuk mengetahui apakah sistem informasi Universitas Muhammadiyah Sorong dapat berjalan dengan baik. sedangkan penelitian sekarang mengetahui kualitas layanan <i>website</i> desa [18].	analisis kerangka PIECES Framework yang menguraikan enam variabel yaitu Performance, Information and Data, <i>Economy, Control and Security, Efficiency dan Service</i> [18].	keseluruhan mengenai proses pengukuran menggunakan PIECES. Penelitian hanya menampilkan hasil dari analisis masih kurang luas jadi studi analisis yang dilakukan kurang menggambarkan secara luas[18].	mengetahui kelemahan dan kekuatan pada suatu sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong[18].	Sorong, domain <i>Performance, Information & Data, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service</i> , Penerapan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong sudah dapat diterima sesuai dengan kerangka PIECES <i>Framework</i> [18].

Berdasarkan Tabel 2.2 penelitian sebelumnya melakukan penelitian dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan objek penelitian pada sistem pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan pada desa koba dengan responden 100 orang. Penelitian yang mengukur kesadaran pengguna pada layanan publik pada desa. Penelitian yang dilakukan selanjutnya menggunakan penelitian Model *Pieces Framework* Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah. Penelitian yang membahas kinerja dari sistem informasi diperlukan untuk mengetahui sistem informasi Universitas Muhammadiyah Sorong dapat berjalan dengan baik. Penelitian menggunakan kerangka *PIECES Framework* yang menguraikan enam variabel yaitu *Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency dan Service*. Penelitian menggunakan *PIECES* mengukur tingkat evaluasi pada suatu sistem untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pada suatu sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. Penelitian yang akan diteliti sekarang menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan objek penelitian Sistem Informasi Desa Sidomoro (SID) dan subjek pada penelitian yaitu pengguna SID. Luaran penelitian ini adalah rekomendasi dari hasil evaluasi dan perbaikan dari sistem SID dengan variabel pada EUCS. Rekomendasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan SID secara berkelanjutan oleh pengelola sistem Pemerintah Desa Sidomoro selaku operator pada SID desa Sidomoro.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Definisi Analisis

Analisis adalah perencanaan penelitian secara objektif, sistematis deskriptif dan kuantitatif secara keseluruhan yang ada. Analisis merupakan bentuk dari tahapan penelitian dengan mengamati secara detail proses permasalahan untuk dikaji lebih mendalam. Menurut KBBI analisis adalah bentuk penyelidikan terhadap suatu peristiwa karangan, perbuatan, untuk mengetahui keadaan yg sebenarnya sebab-musabab, duduk perkaranya [19]. Pendapat lain mengungkapkan bahwa analisis merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi dan memenuhi hal-hal yang dibutuhkan dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya [2]. Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2015:335) analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola dan selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian dan hubungannya dengan keseluruhan[20].

Analisis dilakukan dengan cara menggunakan pengukuran yang reliabel dan valid berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Pengukuran data yang ditentukan sesuai indikator dapat disimpulkan menggunakan perhitungan statistik yang membentuk pola dan dapat di simpulkan. Buku yang ditulis Komaruddin dengan judul “Ensiklopedia manajemen (2001:53) mengungkapkan bahwa analisis adalah cara berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang padu[21].

Berdasarkan uraian diatas menurut parah ahli dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan penelitian yang dilakukan secara objektif dengan penyelidikan terhadap suatu peristiwa yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu masalah, untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian dan hubungannya dengan keseluruhan supaya dapat mengevaluasi permasalahan yang terjadi [20].

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai[22]. Kepuasan merupakan bagian terpenting dalam suatu usaha baik dari kualitas produk atau jasa pada pengguna. Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila kenyataan dan harapan yang diterimanya memiliki nilai rentang yang cukup jauh maka konsumen merasa tidak puas dan kemungkinan menyatakan ketidakpuasan / keluhan[11]. Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya[9].

Syarat adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen[10]. Tingkat kepuasan pengguna terhadap produk atau jasa dapat memberikan suatu kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Adanya kepuasan memberikan loyalitas yang tinggi antara pengguna dan sistem layanan. Faktor-faktor pengaruh layanan dapat menimbulkan suatu perasaan emosional kepada pengguna. Keinginan pengguna terhadap layanan yang diberikan mengakibatkan perasaan emosional menjadi lebih menurun dengan layanan yang sesuai harapan, tidak ada kendala dan waktu yang cepat. Sebaliknya dengan perasaan emosional yang tinggi dapat berpengaruh buruk terhadap pengguna layanan, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna dan banyaknya kendala pada suatu layanan. Berdasarkan tujuan dari kepuasan pelanggan yaitu fokus terhadap loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa dengan periode waktu yang lama dapat menghasilkan antusias pengguna lebih besar[17].

2.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan pokok utama dalam menilai suatu harapan pengguna terhadap produk atau jasa yang telah digunakan. kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan[23][24]. Kualitas layanan yang baik memberikan nilai persepsi yang baik juga pada pengguna. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buru[9].

Kualitas layanan lebih mengedepankan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan [25]. Menurut Sunyoto dalam bukunya yang berjudul *Konsep dasar Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan mempunyai beberapa faktor yang dapat dilaksanakan dengan cara mengidentifikasi determinasi utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, dan harapan terhadap pelanggan. Faktor-faktor yang dikemukakan oleh Sunyoto pengguna dapat memperhatikan bukti kualitas layanan apakah sesuai dengan harapan[24].

2.3 Sistem Informasi Desa

Sistem informasi desa adalah sistem yang dapat membantu masyarakat Desa Sidomoro dan Pemerintahan Desa Sidomoro untuk menyediakan sarana informasi dan layanan di desa. Segala bentuk informasi yang ada di desa dapat dilihat melalui SID dengan fitur *website* desa. Pemerintah Kabupaten Kebumen membuat SID desa mempercepat masyarakat desa dalam layanan surat-menyurat desa dan memperkenalkan potensi desa. Pembangunan SID dimulai pada tahun 2018 oleh dinas komunikasi dan informatika kabupaten kebumen informasi yang ditampilkan adalah potensi alam kegiatan masyarakat, pelatihan desa, portal desa, statistik desa,

hingga fasilitasi kebutuhan pelayanan masyarakat desa. Instruksi Presiden menyatakan bahwa desa harus menyesuaikan perkembangan zaman yang terus berinovasi dan terintegrasi dalam suatu layanan[3].



Gambar 2. 1 Tampilan pertama pada website Desa Sidomoro [33].

2.4 EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem [26].

End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi menggunakan rumus[32]:

$$MSS = \frac{n \sum_{1}^{n} value\ scale}{n} \quad (2.1)$$

MSS = Respdnen yang menggunakan sistem

n = Jumlah responden

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan perhitungan dari responden yang menggunakan Bebung aplikasi[32].

$$MIS = \frac{m \sum_1^n value\ scale}{m} \quad (2.2)$$

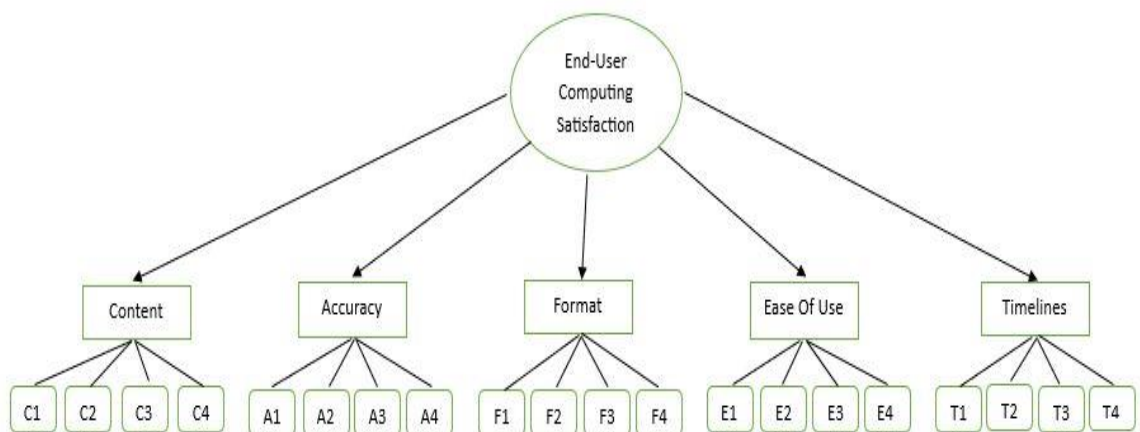
MIS = Respdnen yang menggunakan sistem

m = Jumlah responden

Mean Importance Score (MIS) merupakan perhitungan dari skor ekspektasi kepuasan rata-rata pengguna[32].

WF = Faktor Pembobotan, yang merupakan fungsi dari kepentingan median setiap atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor rata-rata signifikansi untuk semua atribut yang diuji[32].

WS = Faktor Pembobotan, yang merupakan fungsi dari kepentingan median setiap atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor rata-rata signifikansi untuk semua atribut yang diuji[32].



Gambar 2. 2 Gambar End User Computing Satisfaction Instrument[9]

Berikut penjelasan lima dimensi metode *End User Computing satisfaction* menurut *Doll & Torkzadeh*[9].

a. Dimensi *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi informasi dari suatu *website*. Isi dari suatu *website* biasanya berupa artikel atau fungsi yang dapat diakses oleh pengguna *website* dan juga informasi yang ditampilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah *website* tersebut menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang dicari pengguna. Semakin lengkap artikel dan informatif suatu *website* maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika *website* menerima input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi. Keakuratan sistem diukur dari seberapa besar informasi yang diberikan oleh *website* sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna *website*, dengan kata lain minimnya kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Format dari tampilan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah menarik dan apakah tampilan dari sistem tersebut memudahkan pengguna dalam tata letak informasi yang terdapat di dalam *website* tersebut.

d. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses pencarian data-data akademik seperti jurnal, pengumuman, informasi kegiatan dan lain-lain.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi efektifitas waktu sistem dalam pencarian data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang *real-time* adalah sistem yang termasuk kategori tepat waktu, karena setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna membutuhkan waktu pencarian yang lebih singkat dan lebih cepat dalam mencari suatu informasi [11].

2.5 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Statistical Product and Service Solutions (SPSS) pertama kali dirilis pada tahun 1968 setelah dikembangkan oleh Norman H. Nie yang merupakan seorang ilmuwan politik pascasarjana di Stanford University[27]. Pada mulanya, SPSS hanya digunakan untuk mengolah data pada bidang ilmu sosial, namun seiring berjalannya waktu, SPSS mulai banyak digunakan untuk mengolah data di berbagai bidang.

SPSS memiliki beberapa fitur dasar yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti analisis statistika, dokumentasi data, hingga manajemen data (pembuatan data turunan, penajaman *file*, seleksi kasus). Analisis statistik yang termasuk dalam *software* SPSS yaitu[27]:

- a. Statistik Deskriptif: meliputi deskripsi, tabulasi silang, penelusuran, frekuensi, dan statistik deskripsi rasio.
- b. Statistik Bivariat: meliputi mean, uji t (t-test), ANOVA, uji nonparametrik, dan korelasi (parsial, bivariat, jarak).
- c. Prediksi Hasil Numerik: meliputi regresi linear (sederhana dan berganda).
- d. Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok: meliputi analisis kluster (*K-means, two-steps, hirarki*), analisis faktor, dan diskriminan.

Keunggulan yang dimiliki SPSS di antaranya yaitu tampilan pengolahan data yang diwujudkan dalam baris dan kolom serta kotak-kotak dialog sehingga memudahkan pengguna dalam menginput data, mengolah data, memberikan perintah, dan membaca hasil data. Keunggulan lainnya

yaitu SPSS memudahkan pengguna untuk memperbaiki output sesuai dengan keperluan. Selain itu, kemudahan dalam menggunakan SPSS juga dikarenakan SPSS memiliki fitur-fitur yaitu[27].

- a. *Data Editor*: dirancang seperti *spreadsheet* yang digunakan untuk memasukkan, mendefinisikan, mengubah, dan menampilkan data.
- b. *Viewer*: memudahkan pengguna untuk melihat hasil pengolahan data dan memudahkan pendistribusian hasil dari SPSS ke aplikasi yang lain.
- c. *Multidimensional Pivot Tables*: memudahkan pengguna melakukan eksplorasi terhadap tabel dengan tampilan baris, kolom, dan *layer*. Pengguna juga dapat melakukan *splitting table* tertentu yang akan ditampilkan pada satu waktu.
- e. *High-Resolution Graphics*: memiliki resolusi grafik yang tinggi sehingga membuat pengguna merasa nyaman dan senang ketika mengoperasikan SPSS.
- f. *Database Access*: pengguna dapat memperoleh informasi dari *database* dengan menggunakan fitur *Database Wizard*.
- g. *Data Transformation*: memudahkan pengguna untuk mengkombinasi kategori, melakukan subset data, dan beberapa perintah *transpose file*.
- h. *Electronic Distribution*: pengguna dapat mendistribusikan *file* dan mengirimkan laporan secara elektronik melalui internet.
- i. *Online Help*: pengguna dapat meminta bantuan berupa pencarian prosedur yang diinginkan, petunjuk pengoperasian, hingga contoh kasus dalam pengoperasian program.

2.6 Uji Validitas

Uji validitas adalah alat uji yang digunakan untuk mengetahui sebuah ketepatan dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji validitas instrumen penelitian dapat dinyatakan valid apabila setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [23]. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung

hasilnya lebih besar dari r tabel. Jika nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan ketika memberikan daftar pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,3 maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Dalam (Sugiyono, 2016) Uji coba validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan analisis Product Moment Pearson [28].

Dalam uji validitas terdapat rumus seperti dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{(N\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2\}\{(N\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

r_{xy} = Index korelasi antara variabel X dan Variabel Y

X = Nilai faktor tertentu

Y = Nilai faktor total

N = Jumlah peserta

Instrumen penelitian sebelum dipakai untuk pengambilan data maka perlu uji coba. Uji validitas dikatakan valid jika diuji menggunakan statistik yang diteliti menggunakan instrumen SPSS 22.

2.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Pada uji reliabilitas penelitian ini menggunakan analisis Alpha Cronbach [28].

Dalam uji Reliabilitas terdapat rumus seperti dibawah ini:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.4)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

k = Jumlah item

σ_b^2 = Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = Varians total

Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur[28].

2.8 Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat[29]. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Semakin nilai mendekati 1, maka variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Jika nilai koefisien determinasi kecil, maka kemampuan variabel bebas untuk memprediksi variabel terikat sangat terbatas. Hasil analisis pada tabel model *summary* bagian *adjusted R square* menunjukkan nilai koefisien determinasi yang kemudian dapat di analisis[29].

2. Uji t (parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial[29]. Variabel bebas disebut memiliki pengaruh parsial terhadap variabel terikat apabila nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikan $< 0,05$.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) pada dependen (kepuasan pelanggan). Melalui tabel ANOVA, Model regresi dinyatakan layak apabila nilai Fhitung (Sig.) lebih kecil dari 0,05[30].

4. Uji Kepuasan Pengguna

Nilai kepuasan menjadi acuan untuk menentukan sejauh mana pelanggan memberikan respon terhadap sistem/aplikasi yang mereka gunakan. Tabel nilai kepuasan beserta penjelasan seperti pada Tabel 2.3 sebagai berikut.

Tabel 2.3 Level Kepuasan Pengguna [32]

Level Kepuasan Pengguna	
Level	Tingkat Kepuasan
$80\% < \text{LOS} \leq 100\%$	Sangat puas
$60\% < \text{LOS} \leq 80\%$	Puas
$40\% < \text{LOS} \leq 60\%$	Cukup Puas
$20\% < \text{LOS} \leq 40\%$	Tidak puas
$0\% \text{ LOS} \leq 20\%$	Sangat tidak puas