

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dapat menggambarkan perkembangan hasil penelitian yang pernah dilakukan dan memiliki keterkaitan terhadap penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Analisis Kepuasan Pengguna aplikasi KAI <i>access</i> sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan Metode EUCS [8].	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>access</i> sebagai media pemesanan tiket kereta api secara online dengan menggunakan Metode <i>End User</i>	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi	Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penelitian. Proses penentuan sample	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem dengan	Hasil dari penelitian ini adalah lima hipotesis yang dilakukan yaitu variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<i>Computing Satisfaction</i>	menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	dilakukan dengan menggunakan rumus paul leedy karena jumlah populasi yang tidak terhingga.	menggunkan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> . Dengan 5 variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu. Yang diukur dengan <i>tools</i> SPSS.	secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel <i>satisfaction</i> (Y) sebesar 0,679. diketahui ada 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel <i>content</i> dan <i>ease of use</i> dan 3 variabel yang berpengaruh terhadap <i>satisfaction</i> (Y).
2.	Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>Website</i>	Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa	Penelitian ini membahas mengenai tingkat	Penelitian ini tidak menjelaskan	Penelitian ini membahas mengenai tingkat	Hasil dari penelitian ini menunjukkan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	STKIP PGRI Lubuklinggau menggunakan Metode Pieces [7].	besar pengaruh <i>Website</i> terhadap tingkat kepuasan pengguna dan melihat permasalahan-permasalahan pada sistem serta solusi untuk penyelesaian permasalahan tersebut dengan menggunakan Metode Pieces	kepuasan pengguna dari sistem STKIP PGRI Lubuklinggau menggunakan Metode Pieces	hasil dari 5 skala likert yang telah dilakukan untuk mengumpulkan data penelitian dan penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penelitian.	kepuasan pengguna dengan menggunakan Metode pieces untuk melihat permasalahan – permasalahan yang ada pada <i>Website</i> terkait dengan kepuasan pelanggan dengan menggunakan 6 variabel pada Metode pieces yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.	bahwa kelima variabel pieces yaitu <i>performance, information, economy, control</i> dan <i>efficiency</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan untuk variabel <i>service</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>Website</i> STKIP PGRI Lubuklinggau berdasarkan hasil

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 16	uji t variabel <i>service</i> $0,922 > 0,1$
3.	Analisis kepuasan pengguna sistem keagenan PERISAI menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi kasus BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Palembang) [10].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem keagenan perisai BPJS ketenagakerjaan pada kantor cabang Palembang dengan menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem keagenan PERISAI menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> dengan 5 skala likert.	Penelitian ini tidak menjelaskan mengenai indikator – indikator yang memengaruhi variabel independent pada Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem keagenan perisai BPJS ketenagakerjaan kantor cabang Palembang dengan 5 variabel pada Metode <i>End</i>	Hasil dari penelitian ini adalah berupa tingkat kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan 5 skala likert yaitu sebesar 24,5% merasa sangat setuju, 58,0% merasa setuju, 14,0% merasa

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
				Penelitian ini tidak menjelaskan tools yang digunakan untuk menganalisis data.	<i>User Computing Satisfaction</i> yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.	cukup, 3,5% merasa tidak setuju, dan 0,1% merasa sangat tidak setuju.
4.	Analisis Kepuasan pengguna sistem informasi E- <i>Campus</i> di IAIN Bukittinggi menggunakan Metode EUCS [6].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi E-campus menggunakan Metode <i>end user computing satisfaction</i> dan	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna menggunakan Metode EUCS pada sistem E-Campus yang	Penelitian ini tidak membahas mengenai hasil kuesioner yang telah dilakukan dan penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi E-campus menggunakan Metode <i>End User Computing</i>	Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa variabel <i>Content, Accuracy, Format, Ease Of Use,</i> dan <i>Timeliness</i> secara bersama sama berpengaruh yang

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		untuk pengaruh - pengaruh Metode EUCS kepada kepuasan pengguna	dilakukan pada IAIN bukittinggi	pustaka yang digunakan dalam penelitian.	<i>satisfaction</i> dan untuk pengaruh Metode EUCS kepada kepuasan pengguna, dengan menggunakan 5 skala likert dan tools SPSS yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan	signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E- <i>Campus</i> IAIN Bukittinggi yang Artinya, ada hubungan positif secara statistik pada setiap variabel
5.	Analisis Kepuasan Pengguna sistem informasi E- <i>Government</i> menggunakan	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas <i>Website</i> SIMSARPRAS	Penelitian ini membahas mengenai kualitas <i>Website</i> SIMSARPRAS	Penelitian ini tidak membahas indikator – indikator yang	Penelitian ini membahas mengenai kualitas website SIMSARPRAS	Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial dan simultan seluruh

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Metode Webqual 4.0 (Studi kasus : <i>Website</i> SIMSARPRAS Kementrian Agama)[11].	berdasarkan persepsi pengguna sehingga dapat melihat kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem, menggunakan Metode Webqual 4.0.	untuk melihat kepuasan pengguna sistem menggunakan Metode Webqual 4.0 dengan 4 skala likert.	memperngaruhi variable yang digunakan. Penelitian ini tidak menjelaskan hasil 4 skala likert yang telah di lakukan untuk pengumpulan data.	untuk melihat kepuasan pengguna dalam menggunakan <i>Website</i> tersebut menggunakan Metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 4 (empat) variabel, yaitu variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dengan 4 skala likert.	dimensi dari Metode WebQual 4.0 mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan hasil Koefisien determinasi sebesar 64,8%, dan disimpulkan bahwa kualitas <i>Website</i> terhadap kepuasan pengguna bahwa kualitas <i>Website</i> SIMSARPRAS berkualitas baik.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
6.	Pengukuran Kepuasa Pengguna Situs Web dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [12].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan dari sistem Universitas Universal dengan 3 populasi yaitu dosen, staf, dan mahasiswa menggunakan Metode EUCS.	Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna sistem informasi <i>Website</i> kampus Universitas Universal dengan menggunakan Metode EUCS.	Penelitian ini menggunakan 5 skala tingkat kepuasan pengguna yang dihitung hasil kuesioner yang akan memperoleh nilai rata-rata pada setiap variabel EUCS.	Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna sistem Universitas Universal dengan menggunakan Metode EUCS. Kuesioner yang disebarkan dengan menggunakan 5 skala likert. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dosen, staf, dan	Hasil dari penelitian ini berupa hasil kuesioner yang menunjukkan tingkat kepuasana pengguna sistem Universitas Universal berada pada level 3 (Netral) dengan hasil rata-rata sebesar 2.53. yang berarti situs web Universitas Universal belum bisa dikatakan memuaskan namun

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					mahasiswa aktif dari universitas universal.	juga tidak mengecewakan.
7.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa pengguna Elearning dengan menggunakan <i>End User Computing (EUC) Satisfaction</i> Studi kasus Akademi Bina Sarana Informatika [9].	Penelitian in dilakukan untung mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Sarana Infomatika kepada penggunaan Elearning yang menggunakan moodle, dengan menggunakan Metode <i>End User Computing</i>	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terkait penggunaan <i>Elearning</i> . Dan untuk mengetahui kekurangan dari Elearning yang digunakan	Penelitian ini melakukan tidak menjelaskan bagaimanaa cara penentuan sample, serta tidak menjelaskan pertanyaan kuesioner yang disebarakan.	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika terkait penggunaan <i>elearning</i> sebagai media pembelajaran dengan menggunakan	Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasana Mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika dengan hasil variabel isi bernilai bagus dan akurasi sebanyak 36.53%, bentuk sebanyak 38.11%, kemudahan sebanyak 33.93%,

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<i>Satisfaction</i> (EUCS)			Metode EUCS dan menggunakan 5 skala likert, yang disebarakan ke para mahasiswa.	ketepatan waktu bernilai cukup sebanyak 37.43%.
8.	<i>User satisfaction analysis of primary care information system in semarang city with EUCS Model</i> [13].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penggunaan Sistem P-care dengan mengevaluasi kepuasan pengguna menggunakan Metode EUCS di Kota Semarang	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi P-care dalam membantu layanan BPJS Kesehatan.	Penelitian ini tidak mencantumkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan pada hasil kuesioner yang telah diperoleh.	Penelitian ini membahas mengenai tingkat keberhasilan sistem informasi p-care dengan mengevaluasi pengguna dengan menggunakan Metode EUCS di Kota Semarang. Kuesioner yang	Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengguna sistem p-care merasa puas dengan sistem tersebut yang diperoleh nilai sebesar 75,5. Indeks terendah pada A1 (ketepatan sistem), C1

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					digunakan menggunakan 5 skala likert.	(keakuratan informasi), dan T1 & 2 (ketepatan waktu informasi). Rata-rata indeks kepuasan pengguna terendah berada pada aspek akurasi dan ketepatan waktu sistem.
9.	<i>Evaluasi of user satisfaction for passer border information system : the state of Indonesia and Timor-Leste</i> [14].	Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan menerapkan Metode EUCS	Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna dari Sistem SINTASWIN	Penelitian ini tidak mencantumkan tinjauan pustaka yang dilakukan	Penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna sistem SINTASWIN dengan menggunakan	Hasil dari penelitian ini adalah pengguna merasa puas dengan adanya sistem SINTASWIN

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		guna menghasilkan rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang.	untuk meningkatkan proses administrasi yang ada bagi para pelintas batas.	dalam penelitian ini.	Metode EUCS, Penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada para petugas imigrasi.	sebagai solusi dari permasalahan administrasi yang terjadi, dengan nilai rata-rata pada dimensi <i>content</i> sebanyak 77.5%, <i>accuracy</i> sebanyak 83.13%, <i>format</i> sebanyak 83.13%, <i>ease of use</i> sebanyak 80.63%, <i>timeliness</i> sebanyak 80.63%.
10.	<i>The Implementation of the end user computing</i>	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang	Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang	Penelitian ini tidak membahas mengenai	Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang	Hasil dari penelitian ini adalah semua faktor pada yang

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>satisfaction model into SCeLE : Astudi of the undergraduate program of the accounting department in Universitas Indonesia [15].</i>	mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi elearning SCeLE dengan menerapkan model EUCS	memperngaruhi kepuasan pengguna sistem, sebagai bahan untuk melihat kualitas sistem tersebut yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem dimasa depan.	indikator-indikator yang mempengaruhi variabel pada Metode EUCS yang digunakan.	mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem <i>E-learning</i> SCeLE sebagai media pembelajaran. Dengan menggunakan Metode EUCS dan menggunakan SEM-PLS sebagai Metode analisis.	dianalisis (konten, akurasi, isi, format, ketepatan waktu) mempengaruhi kepuasan pengguna SCeLE secara positif dan faktor yang paling lemah adalah ketepatan waktu memperoleh uji t sebesar 2.0696 dan faktor yang paling dominan adalah kemudahan pengguna memperoleh uji t sebesar 3.5194

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
11.	<i>User satisfaction of online public access catalog using end user computing satisfaction method</i> [16].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi konten, akurasi, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu kepada kepuasan pengguna sistem <i>online public access catalog</i> (OPAC) menggunakan Metode EUCS, untuk melihat kepuasan pengguna	Penelitian ini membahas mengenai pengaruh pada dimensi konten, akurasi, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu kepada kepuasan pengguna sistem OPAC menggunakan Metode EUCS,	Penelitian ini tidak menjelaskan indikator-indikator pada setiap dimensi konten, akurasi, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu.	Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dimensi <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>ease of use</i> , <i>format</i> , dan <i>timeliness</i> untuk mengukur kepuasan pengguna Sistem OPAC menggunakan Metode EUCS, dan menggunakan SPSS sebagai perangkat lunak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap dimensi dimensi <i>content</i> berdasarkan nilai uji linier berganda sebesar 0.667 tidak berpengaruh kepada kepuasan pengguna, akurasi berdasarkan nilai uji linier berganda sebesar 0.009 berpengaruh kepada kepuasan pengguna,

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					<p>untuk menganalisis hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna sistem OPAC.</p>	<p>kemudahan pengguna berdasarkan nilai uji linier berganda sebesar 0.700 tidak berpengaruh kepada kepuasan pengguna, format berdasarkan nilai uji linier berganda sebesar 0.054 berpengaruh kepada kepuasan pengguna, dan ketepatan waktu berdasarkan nilai uji linier berganda sebesar 0.120 tidak</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						berpengaruh kepada kepuasan pengguna.
12.	<i>Measurement of user satisfaction for web-base academic information system using end-user computing satisfaction method</i> [17].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis web di Institut Sains dan teknologi AL-Kamal dengan menggunakan Metode EUCS	Penelitian ini membahas kepuasan pengguna dari sistem informasi akademik di Institut Sains dan teknologi AL-Kamal untuk melihat keberhasilan aplikasi sistem yang dilihat dari kepuasan pengguna.	Penelitian ini tidak menjelaskan secara detail cara yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian yang digunakan.	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik dari Institut Sains dan teknologi Al-Kamal sehingga dapat melihat keberhasilan dari sistem, menggunakan Metode EUCS,	Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis web dari Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal dengan nilai rata-rata 2,99 pada level 3 (Netral) yang artinya responden

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			Metode yang digunakan adalah Metode EUCS.		pengolahan data menggunakan SPSS 23.	menganggap sistem informasi akademik berbasis web belum memuaskan bagi pengguna. Variabel yang baik adalah ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna sedangkan variabel akurasi, isi, dan <i>format</i> masih perlu perbaikan dan pengembangan.

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan lebih berfokus dalam penentuan Metode berdasarkan studi kasus yang ada. Penelitian sebelumnya membahas mengenai evaluasi sistem dalam bidang Pendidikan, Kesehatan dan Pertahanan nasional. Evaluasi sistem dengan tujuan untuk melihat kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan Metode PIECES, Webqual, dan EUCS. Penelitian selanjutnya dilakukan dengan menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan dalam E-Makaryo di Jawa Tengah. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaharui *Website* E-Makaryo agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.2 Dasar Teori

Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

2.2.1 Pekerjaan

Pekerjaan diartikan sebagai mata pencarian yang dijadikan pokok kehidupan dan merupakan sesuatu yang dilakukan untuk memperoleh nafkah. Pekerjaan ialah satu atau lebih dari tugas yang dilaksanakan untuk menopang tujuan produksi dari sebuah organisasi [18]. Pekerjaan juga diartikan sebagai sebuah tanggung jawab dan tuntutan sebagai suatu proses menuju arah kedewasaan [19]. Ketika seseorang bekerja maka membutuhkan lapangan pekerjaan untuk menunjang kreativitas dan kemampuan yang dimiliki. Lapangan pekerjaan yang terbuka menimbulkan kebutuhan akan tenaga kerja [20]. Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2013 mendefinisikan tenaga kerja adalah setiap orang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja untuk menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat [21].

2.2.2 Website

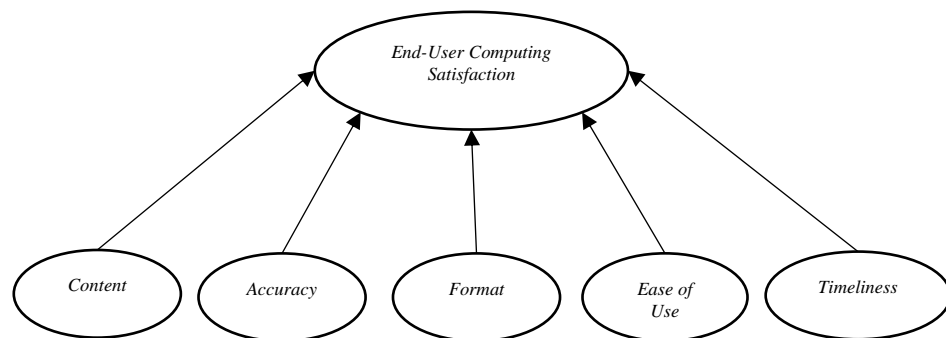
Website merupakan salah satu aplikasi yang berisikan dokumen multimedia berisi teks, gambar, suara, animasi, video dengan menggunakan protokol *Hyper Text Transfer Protocol* (HTTP) dan cara untuk mengaksesnya dengan menggunakan perangkat lunak yaitu *browser*. *Website* merupakan kumpulan dari halaman yang terhubung dengan *file-file* lain yang saling terkait [22]. *Browser* akan menerjemahkan HTML sehingga dapat menampilkan sebuah informasi yang dapat dibaca oleh semua orang [23].

2.2.3 E-Makaryo

Salah satu pemerintah daerah yang menyelenggarakan Bursa Kerja *Online* adalah pemerintah Jawa Tengah. Pada tahun 2005 Bursa kerja tersebut diberi nama Bursa Kerja Jawa Tengah. Pada tahun 2018 pembuatan portal penempatan kerja yang terintegrasi dengan kementerian tenaga kerja yaitu aplikasi Ayo Kita Kerja, akan tetapi terdapat kendala implementasi dan perubahan regulasi sampai pada akhirnya aplikasi tersebut tidak memiliki kejelasan. Pada tahun 2019 dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Jawa Tengah melepaskan diri dari integrasi aplikasi Ayo Kita Kerja dengan merekonstruksi layanan Bursa Kerja Jawa Tengah dengan nama E-Makaryo. E-Makaryo bertujuan untuk mempertemukan para pencari kerja dengan para pemberi kerja yang telah terintegrasi dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) pada Provinsi Jawa Tengah. E-Makaryo memiliki peran sebagai perantara atau pihak ketiga yang mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja dalam memberikan informasi pasar kerja, serta memasarkan pencari kerja dan mencari permintaan tenaga kerja [2].

2.2.4 *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

EUCS adalah salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan kenyataan dan harapan pengguna sistem. Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan pengguna dari suatu sistem [10]. Instrumen dalam Metode EUCS yang telah dirumuskan oleh Doll dan Torkzadeh yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* dapat dilihat pada Gambar 2.1 [12].



Gambar 2.1 Instrumen Metode EUCS.

Adapun proses perhitungan yang dilakukan pada masing-masing dimensi dalam Metode EUCS [24]:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\Sigma SK = \text{Skor tertinggi tiap item pertanyaan} \times \text{jumlah item pertanyaan} \times \text{jumlah responden} \quad (2.1)$$
- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data ($X1$) (SH)
- c. Mencari besarnya presentase (P)

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

2.2.4.1. *Content*

Content atau isi adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari kelengkapan isi dari sistem. Kriteria dari dimensi *content* berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut. Dimensi *content* mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi informasi dari sistem sesuai dengan kelengkapan pengguna, ketersediaan fitur yang mendukung pengguna, sistem informasi konsisten atau memiliki keseragaman informasi [6]. Adapun indikator dalam dimensi *content* pada Tabel 2.2 [12].

Tabel 2.2 Indikator dimensi *content*

Dimensi	Kode	Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	Apakah isi dari informasi pada sistem sesuai dengan kebutuhan anda?
	C2	Apakah isi dari informasi pada sistem mudah dipahami?
	C3	Apakah isi dari informasi pada sistem sudah lengkap?
	C4	Apakah isi dari informasi pada sistem sangat jelas?

2.2.4.2. *Accuracy*

Accuracy adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari keakuratan data informasi yang ada dalam sistem. Dimensi *accuracy* mencakup ketepatan dari data yang dihasilkan oleh sistem dalam menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan [6]. Adapun indikator dalam dimensi *accuracy* pada tabel 2.3 [8] [12].

Tabel 2.3 Indikator dimensi *accuracy*.

Dimensi	Kode	Pertanyaan
<i>Accuracy</i>	A1	Apakah dalam sistem sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat?
	A2	Apakah pada setiap menu pada sistem sudah menampilkan halaman informasi yang tepat?
	A3	Apakah pada setiap menu pada sistem jarang terjadi error atau bug?

2.2.4.3. *Format*

Format atau bentuk adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan sistem. Dimensi *format* menekankan pada tampilan sistem yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang

memiliki standarisasi dalam kesegaraman bentuk. Sehingga *format* atau tampilan visual dari sistem sangat dibutuhkan dalam menarik minat pengguna [6]. Adapun indikator dalam dimensi *format* pada tabel 2.4 [12].

Tabel 2.4 Indikator dimensi *format*.

Dimensi	Kode	Pertanyaan
<i>Format</i>	F1	Apakah desain pada sistem mudah anda pahami?
	F2	Apakah tampilan pada sistem memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna?
	F3	Apakah desain struktur menu pada sistem mudah dipahami?

2.2.4.4. *Ease of use*

Ease of use digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem. Kemudahan dalam penggunaan sistem dapat dilihat dari proses memasukan data, mengolah data dan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan. Kriteria dalam kemudahan dalam penggunaan sistem seperti tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya, penggunaan yang konsisten, tersedianya *tool* pembantu yang memudahkan penggunaan, dan memberikan pesan kesalahan yang informatif dan mudah dimengerti pengguna [6]. Adapun indikator dalam dimensi *ease of use* pada tabel 2.5 [8] [12].

Tabel 2.5 Indikator dimensi *ease of use*.

Dimensi	Kode	Pertanyaan
<i>Ease of use</i>	E1	Apakah sistem mudah digunakan?
	E2	Apakah sistem mudah diakses dari mana saja dan kapan saja?
	E3	Apakah sistem mudah dipelajari atau dipahami

2.2.4.5. *Timeliness*

Timeliness adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dari sistem dalam menyajikan data informasi yang dibutuhkan pengguna. Ketepatan waktu dapat dilihat dari respon *time* yang cepat, sesuai kebutuhan pengguna serta informasi yang *up-to-date*. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan ke dalam sistem *real-time*, berarti setiap input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan menghasilkan output secara tepat waktu tanpa harus menunggu lama [6]. Adapun indikator dalam dimensi *timeliness* pada tabel 2.6 [12].

Tabel 2.6 Indikator dimensi *timeliness*.

Dimensi	Kode	Pertanyaan
<i>Timeliness</i>	T1	Apakah sistem menampilkan informasi yang anda butuhkan dengan cepat ?
	T2	Apakah sistem menampilkan informasi yang terbaru ?

2.2.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik sebuah kesimpulan. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada pada populasi [25]. Keseragaman populasi menunjukan variasi yang ada pada populasi, jika semakin tinggi derajat keseragaman populasi maka semakin kecil ukuran sampel yang dapat diambil begitu juga sebaliknya jika semakin rendah derajat keseragaman populasi maka akan semakin besar ukuran sampel yang harus diambil [26]. Pengambilan sampel dalam dilakukan menggunakan rumus slovin [27] :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase tingkat error

Batas toleransi kesalahan atau error dalam rumus slovin 5%, 10% dan 15% [28].

2.2.6 *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*

SPSS merupakan *software* yang digunakan untuk pengolahan data dan menganalisis data dengan kemampuan analisis statistik dan sistem manajemen data dengan lingkungan grafis, *software* ini memiliki tampilan *user friendly* sehingga memudahkan penggunaanya [29]. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan *software* SPSS untuk memverifikasi hubungan antar variabel penelitian. SPSS digunakan karena dapat mempermudah dalam proses menganalisis hubungan antar variabel. Adapun Analisis yang dilakukan menggunakan SPSS yaitu:

2.2.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui seberapa baik instrumen yang dipakai dalam mengukur konsep, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengkorelasi antara butir pertanyaan dengan skor totalnya [8]. Pengujian validitas menggunakan rumus korelasi *pearson product moment*, dengan ketentuan jika r hitung > r tabel, berarti instrumen dapat dinyatakan valid [30]. Adapun rumus dalam pengujian validitas yaitu [31]:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad (2.4)$$

Keterangan :

r_{hitung} : Koefisien *korelasi product*

n : Jumlah responden

x_i : Skor setiap item pada percobaan pertama

y_i : Skor setiap item pada percobaan selanjutnya

Penelitian ini memiliki 118 responden dengan 15 item pertanyaan kuesioner, yang memiliki nilai tingkat signifikan untuk uji satu arah sebesar 0,05 yaitu 0,1522 yang diperoleh dari hasil *df (degree of freedom)* dengan $n-2$ dimana n merupakan sampel penelitian. Maka *df* sebesar 116 dengan nilai tingkat signifikan untuk uji satu arah sebesar 0,05 yaitu 0,1522 [32].

2.2.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan hasil pengukuran yang dilakukan pada setiap variabel penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0,6 dan jika *Cronbach Alpha* < 0,6 variabel dinyatakan tidak reliabel [30]. Adapun rumus dalam pengujian reliabilitas yaitu [31]:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (2.5)$$

Keterangan:

r_i : Koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

k : Jumlah item soal

$\sum s_i^2$: jumlah varian skor tiap item

s_t^2 : varian total

Rumus variasi item dan variasi total

$$s_i^2 = \frac{JKs}{n} - \frac{JKs}{n^2} \quad (2.6)$$

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2} \quad (2.7)$$

Keterangan:

s_i^2 : variasi tiap item

JKi : Jumlah kuadrat seluruh skor item

JKs : jumlah kuadrat subjek

n : jumlah responden

s_t^2 : varian total

X_t : skor total

2.2.7 Skala Likert

Skala likert merupakan skala untuk mengukur tingkat persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial [33]. *Skala likert* juga merupakan Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. *Skala likert* juga dapat dikatakan sebagai skala psikometrik yang digunakan dalam kuesioner. *Skala likert* dapat yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.7 [22].

Tabel 2.7 *Skala likert*.

Kategori	Skor
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Cukup puas	3
Puas	4
Sangat puas	5

Pengolahan data dengan skala likert memiliki langkah-langkah yaitu menentukan total skor pengumpulan data, menghitung skor tertinggi dan skor terendah, rumus index dan interval [35][36].

- a. Total skor pengumpulan data dengan rumus

$$Total\ skor = T \times Pn \quad (2.8)$$

Keterangan :

T : Total jumlah Responden yang memilih

Pn : Pilihan angka skor likert

- b. Skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) dengan rumus

$$Y = Skor\ tertinggi\ skala\ likert \times Jumlah\ responden \quad (2.9)$$

$$X = Skor\ terendah\ skala\ likert \times Jumlah\ responden \quad (2.10)$$

Keterangan :

Y : Skor tertinggi

X : Skor terendah

- c. Rumus index (%)

$$Rumus\ Index\ (\%) = Total\ skor / Y \times 100 \quad (2.11)$$

Keterangan :

Y : Skor tertinggi

- d. Rumus interval

$$I = 100 / jumlah\ skor\ dalam\ skala\ likert \quad (2.12)$$

Keterangan :

I : Interval

Berikut adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan interval [35] :

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. Angka 0% - 19,99% | = Sangat Tidak Puas |
| 2. Angka 20% - 39,99% | = Tidak Puas |
| 3. Angka 40% - 59,99% | = Cukup Puas |
| 4. Angka 60% - 79,99% | = Puas |
| 5. Angka 80% - 100% | = Sangat Puas |

Hasil dari total skor pengumpulan data, skor tertinggi dan skor terendah, rumus index dan interval yang telah didapatkan, kemudian dilakukan perhitungan skor range kategori pada setiap dimensi yang ada dengan rumus [24] :

$$N_{\max} = \text{Range kategori} \times n \quad (2.13)$$

$$n = \frac{N_{\max}}{\text{Range Kategori}} \quad (2.14)$$

Keterangan :

N_{\max} : nilai tertinggi

n : skor tiap range kategori

Perhitungan skor range kategori yang telah diperoleh kemudian dimasukkan kedalam range kategori. Tabel range katogori dapat dilihat pada Tabel 2.8.

Tabel 2.8 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					
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