

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem didalam suatu perusahaan atau organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. Sistem informasi merupakan suatu kegiatan dari prosedur yang diorganisasikan serta berguna untuk memberikan layanan informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan dari suatu pengendalian didalam organisasi

2.2. End User Computing Satisfaction

Menurut Doll & dan Torzadeh pengertian End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam sistem informasi adalah mengevaluasi seluruh kepuasan pengguna sistem informasi. Para peneliti menggunakan keseluruhan evaluasi dari sebuah sistem informasi yang peneliti dianggap sebagai pengguna akhir sebagian dari factor yang bisa menerapkan sistem informasi semakin lebih baik. Oleh karena itu, metode EUCS dapat mengukur tingkat kualitas dari sebuah sistem melalui pengumpulan data kuisisioner sebagai gambaran seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem website pemko medan. EUCS merupakan suatu metode yang terfokus pada kepuasan (satisfaction) pengguna sistem informasi dari suatu kelompok teknologi, dengan mengukur isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna dari sebuah sistem.[4]

Metode ini telah dilakukan dari beberapa peneliti yang memperlihatkan bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan meskipun metode tersebut diterjemahkan menggunakan bahasa yang berbeda. Suatu aplikasi berhubungan dengan sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aplikasi berfokus pada kegunaan utama dan tidak berhubungan dengan informasi aplikasi tersebut[5]. Bermutunya suatu informasi dilihat dari:

1. Akurat (Accurate), informasi harus memiliki pengetahuan yang luas dan harus berasal dari sumber informasi yang terpercaya dan tidak menyesatkan. Karena bisa saja terjadi modifikasi informasi tanpa diketahui penerima informasi.
2. Tepat Waktu (Timelines), informasi yang berkualitas adalah suatu informasi yang

memiliki waktu informasi yang terbaru, sehingga memiliki nilai guna dan akan menjadi suatu landasan dalam pengambil keputusan.

3. Relevan (Relavance), informasi yang relevan harus memiliki dampak yang positif dan bermakna bagi pemakainya. Relevansi suatu informasi tergantung kepada setiap individu yang membutuhkan dan menerimanya. Nilai suatu informasi memiliki dua hal yakni, manfaat dan biaya. Informasi dikatakan berkualitas jika kegunaannya lebih efektif daripada biaya memprolehnya.

2.3 Dimensi End User Computing Satisfaction

Dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) terdiri dari 5 variabel yakni content (isi), accuracy (ketetapan), format (bentuk), ease of use (mudah digunakan) dan timeliness (ketetapan waktu). Metode tersebut terfokus pada kepuasan pengguna akhir pada aspek teknologi [6].



Gambar 2. 1 Instrumen penelitian EUCS Doll & Torkzadeh

Berikut merupakan penjelasan dari beberapa dimensi penelitian metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yakni,:

1. Content

Suatu konten yang baik pada suatu sistem informasi hendaknya memiliki kebutuhan yang sama dengan para pengguna akhir dan informasi terbaru. Variable tersebut menjelaskan tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem yang mempunyai kegunaan dan tujuan spesifik.

2. Accuracy

Keakuratan adalah ketepatan sistem dalam mengelola suatu input yang mengeluarkan hasil suatu sistem informasi. Untuk melihat sebuah sistem berjalan efektif dan baik yaitu dengan mengamati jumlah eror yang didapatkan saat mengelola data ataupun

seberapa cepat akses ketika membuka sebuah website tersebut. Para pengguna harus memperoleh informasi yang sesuai dari sebuah aplikasi, selain dari meyakinkan ekakuratanya juga harus dipantau pembaharuannya.

3. Format

Dimensi format memberikan penilaian terhadap kepuasan pengguna akhir untuk menilai estetika dan tampilan pada sebuah antar muka. Format merupakan susunan dari tampilan suatu aplikasi yang memberikan pengaruh kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang memberikan pemahaman dan mudah digunakan pada pengguna harus ditampilkan dalam format aplikasi.

4. Ease of Use

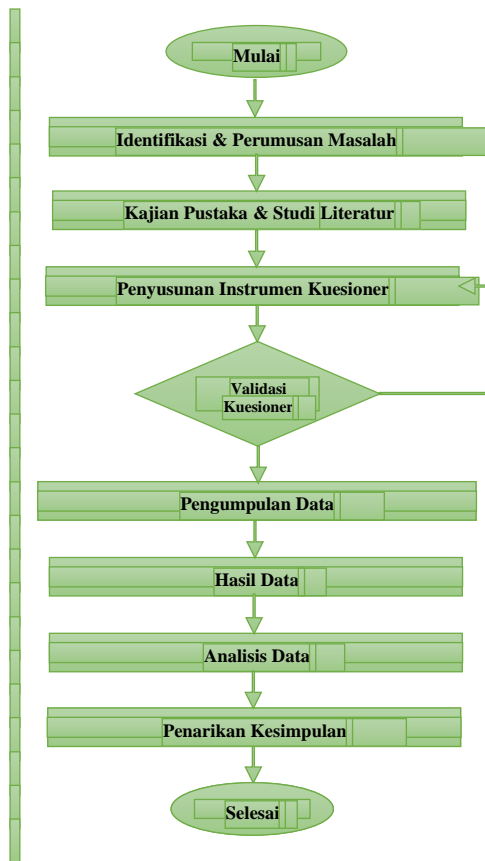
Dimensi ini memberikan pengaruh terhadap sikap teknologi dengan para pengguna. Untuk melihat kepuasan pengguna dari sisi kemudahan ketika sistem informasi digunakan dan di akses.

5. Timeliness

Dimensi ketepatan waktu adalah salah satu dari kepuasan pengguna yang dapat di jadikan parameter. Data input yang digunakan para pengguna dan diproses memberikan hasil output dari setiap permintaan pengguna yang dapat ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu terlalu lama (loading lambat). Sistem informasi yang real time dapat di nilai dari cara pengelolaan input dan memberikan output sesuai permintaan secara cepat dan tepat.

2.4 Metodologi

Pada penelitian ini menjelaskan tahapan yang akan dibuat dalam melakukan penelitian, dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah. Setelah itu dilakukan kajian pustaka dan studi literatur hingga pembuatan kuesioner. Selanjutnya validasi kuesioner analisis kebutuhan dengan cara penyebaran kuesioner. Kemudian mengumpulkan data dan mengamati hasil kuesioner dan menarik kesimpulan. Dibawah ini merupakan diagram alir runtutan pengerjaan laporannya.[7]



Gambar 2. 2 Metodologi Penelitian

2.5 SPSS

SPSS merupakan sebuah software yang diinstall dikomputer untuk menganalisa data statistika yang interaktif. SPSS sebagai alat yang digunakan dalam penelitian yang berguna untuk mengelola data kuesioner dari para responden untuk menguji validitas dan reliabilitas yang digunakan sebagai data peneliti.

Perhitungan validitas dari sebuah kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ rtabel apabila r hitung $<$ rtabel maka dinyatakan tidak valid [8]. Pada pengukuran reliabilitas cronbach alpha (CA) menurut Wiratna Sujerweni (2014) cronbach alpha dinyatakan valid reliabilitas jika nilai cronbach alpha $>$ 0,6 [9].