

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Industri Mikro dan Kecil (IMK)

Industri Pengolahan adalah suatu kegiatan ekonomi yang melakukan kegiatan mengubah suatu barang dasar secara mekanis, kimia, atau dengan tangan sehingga menjadi barang jadi/setengah jadi, dan atau barang yang kurang nilainya menjadi barang yang lebih tinggi nilainya, dan sifatnya lebih dekat kepada pemakai akhir. Termasuk dalam kegiatan ini adalah jasa industri dan pekerjaan perakitan [9].

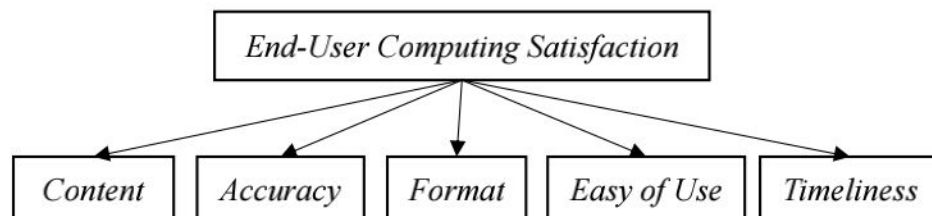
Jasa industri adalah kegiatan industri yang melayani keperluan pihak lain. Pada kegiatan ini bahan baku disediakan oleh pihak lain sedangkan pihak pengolah hanya melakukan pengolahannya dengan mendapat imbalan sejumlah uang atau barang sebagai balas jasa (upah makloon), misalnya perusahaan penggilingan padi yang melakukan kegiatan menggiling padi/gabah petani dengan balas jasa tertentu [9].

Perusahaan atau usaha industri adalah suatu unit (kesatuan) usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, bertujuan menghasilkan barang atau jasa, terletak pada suatu bangunan atau lokasi tertentu, dan mempunyai catatan administrasi tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya serta ada seorang atau lebih yang bertanggung jawab atas usaha tersebut [9].

Industri Kecil adalah perusahaan industri yang tenaga kerjanya antara 5-19 orang. Industri Mikro adalah perusahaan industri yang tenaga kerjanya antara 1-4 orang. Penggolongan perusahaan industri pengolahan ini semata-mata hanya didasarkan kepada banyaknya tenaga kerja yang bekerja, tanpa memperhatikan apakah perusahaan itu menggunakan mesin tenaga atau tidak, serta tanpa memperhatikan besarnya modal perusahaan itu [9].

B. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan pengguna setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapan [10]. Menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna didefinisikan sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh dari sistem tersebut [11]. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah suatu umpan balik dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna sebagai salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi [12]. *End User Computing Satisfaction* adalah evaluasi dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan suatu sistem [13]. Model EUCS lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai *content, accurate, format, easy of use, timeliness*. Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai berikut [14]:



Gambar 2. 1 Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

a) *Content* (Isi)

Variabel isi atau *content* yaitu mengukur kepuasan pengguna mengenai isi dari sebuah sistem. Isi suatu sistem untuk melihat apakah sistem memiliki fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna serta apakah informasi yang dihasilkan sistem sesuai kebutuhan pengguna.

b) *Accurate* (Akurasi)

Variabel akurasi atau *accurate* yaitu mengukur kepuasan dari keakuratan suatu sistem dalam menerima masukan dan mengolahnya menjadi sebuah informasi. Akurasi suatu sistem untuk melihat apakah data dan informasi yang diterima pengguna sudah akurat dan relevan.

c) *Format* (Bentuk)

Variabel bentuk atau *format* yaitu mengukur apakah sistem memiliki tampilan antar muka yang bisa dipahami oleh pengguna. Tampilan suatu sistem dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem selama pengerjaan tugasnya.

d) *Easy of Use* (Kepuasan Pengguna)

Variabel kepuasan pengguna atau *easy of use* yaitu mengukur kemudahan pengguna dalam mempelajari, mengoperasikan suatu sistem. Kepuasan pengguna melihat nilai puas pengguna terhadap sistem yang digunakan.

e) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Variabel ketepatan waktu atau *timeliness* yaitu mengukur ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Ketepatan waktu melihat apakah informasi tersampaikan kepada pengguna sesuai waktu yang telah ditentukan.

Item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS yang digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Adapun pertanyaan yang akan diajukan dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Pertanyaan Kuesioner

NO	Variabel Kepuasan	Pertanyaan
1	<i>Content</i>	<i>Website</i> menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
		<i>Website</i> menyediakan informasi yang membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2	<i>Accuracy</i>	<i>Website</i> menampilkan informasi yang tepat dan akurat.
		<i>Website</i> jarang terjadi error ketika pengguna menggunakannya.

NO	Variabel Kepuasan	Pertanyaan
3	<i>Format</i>	Tampilan antarmuka <i>Website</i> memiliki tampilan yang mudah dipahami.
		<i>Website</i> memiliki struktur menu yang memudahkan pengguna.
4	<i>Easy of Use</i>	<i>Website</i> sangat mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
		<i>Website</i> menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.
5	<i>Timeliness</i>	<i>Website</i> menyediakan Informasi mengenai Industri Mikro dan Kecil yang pengguna butuhkan diperoleh dengan cepat.
		<i>Website</i> menampilkan informasi yang terbaru.