

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Arrasyid dan Wicaksono (2022) yang mengenai analisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto terhadap Sistem Informasi Akademik menggunakan metode *end user computing satisfaction*. Penelitian tersebut dilakukan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto menggunakan metode EUCS. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Kemudian data yang telah didapat diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, dan mendapatkan hasil dari 99 responden, 68 responden diantaranya merasa puas pada Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan sampel seluruh mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai responden, sedangkan pada penelitian sekarang sampel yang digunakan adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada periode Januari sampai Februari 2023.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugandi dan Halim (2020) mengenai analisis *end-user computing satisfaction* (EUCS) pada aplikasi *mobile*

Universitas Bina Darma. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh mahasiswa aktif Universitas Bina Darma dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yakni dari 100 responden, 70 responden diantaranya merasa puas pada aplikasi *mobile* Universitas Bina Darma. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Farisi dan Zuraidah (2022) mengenai Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan instrumen IPA (*Importance and Performance Analysis*). Hasil tingkat kualitas aplikasi masih banyak yang harus menjadi evaluasi karena tingkat GAP dari 5 dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) masih jauh dari harapan pengguna. Hasil penilaian dari pengguna aplikasi *performance* Simanis, tidak ditemukan atribut yang masuk pada kuadran 1. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat prioritas dalam perubahan di beberapa fitur tidak ada, diartikan fitur yang ada sudah menyediakan kebutuhan para pengguna. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan

penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan instrumen EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan instrumen IPA (*Importance and Performance Analysis*), sedangkan pada penelitian sekarang hanya menggunakan instrumen EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dan Pibriana (2021) mengenai pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja *Online* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode EUCS. Penelitian ini menggunakan metode *End user computing satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari 5 faktor, yaitu: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan aplikasi belanja online PT. ABC International Indonesia. Untuk mengolah data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan software SPSS. Dari analisis yang dilakukan, menunjukkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diajukan semua hipotesis diterima. Sedangkan berdasarkan uji F menunjukkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online*. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu penentuan banyaknya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Rao Purba*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan rumus *Slovin*.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Sihotang (2022) mengenai Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs) Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). yang terdiri dari lima faktor, yaitu: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi PLN *Mobile* menggunakan *Google Form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Untuk mengolah data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan Excel dan software SPSS. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Castillo et al., (2022) mengenai kepuasan komputasi pengguna akhir pada fasilitas perdagangan digital di Filipina. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan komputasi pengguna akhir (EUCS) pada fasilitas perdagangan digital di Filipina. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif-survey*, yang menggunakan kuesioner EUCS

yang valid dan reliabel. Responden terdiri dari 49 klien e2m yang dipilih dengan nyaman. Uji statistik yang digunakan adalah *Mann-Whitney U-Test*, *Kruskal-Wallis H-Test*, dan *Korelasi Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah calo pabean, sebagian besar berprofesi 4-6 tahun, dan dengan transaksi lebih dari 10 kali dalam sebulan. Pengguna akhir umumnya puas dengan total EUCS, serta konten, akurasi, dan ketepatan waktu, sementara mereka sangat puas dengan format, dan kemudahan penggunaan. Hasil juga mengungkapkan perbedaan yang signifikan dalam kepuasan klien pada format saat dikelompokkan ke dalam profesi, kemudahan penggunaan saat dikelompokkan ke dalam tahun profesi, dan akurasi dan total EUCS saat dikelompokkan ke dalam jumlah transaksi dalam sebulan. Kelima dimensi EUCS memiliki korelasi positif sedang hingga kuat yang signifikan. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan uji statistik *Mann-Whitney U-Test*, *Kruskal-Wallis H-Test*, dan *Korelasi Spearman*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan uji statistik T dan Uji F (ANOVA).

Penelitian yang dilakukan oleh Azzahrah et al., (2020) mengenai Analisis Kepuasan Pengguna *Mobile E-Health* berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). yang terdiri dari lima faktor, yaitu: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Penelitian ini merupakan penelitian observasional, dan sebagai populasi adalah

seluruh pasien puskesmas pengguna *mobile ehealth*. Sampel yang diteliti sebanyak 100 orang di 5 Puskesmas di Kota Surabaya. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua responden puas saat menggunakan aplikasi *mobile e-health*, tetapi gap masih terjadi pada semua variabel EUCS. Hal ini disebabkan perbedaan antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan. Gap terbesar berada pada variabel *timeliness* sebesar 0,6. Evaluasi perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *mobile e-health* melalui penguatan sistem agar harapan responden dapat tercapai. Penyederhanaan prosedur penggunaan dan motivasi pada masyarakat perlu terus dilakukan, sehingga penggunaan *mobile e-health* bisa mencakup seluruh masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2020) mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *UG In Your Hand* Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan Instrumen *Accuracy, Content, Format, Timeliness* dan *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna sistem *UG In Your Hand*. Data yang adalah 96 responden yang diperoleh melalui kuesioner online yang dibagikan kepada Mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instrumen *Ease of Use* dan *Timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, selain itu Instrumen *Content*, *Accuracy* dan *Format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem *UG In Your Hand*. Penelitian ini berfungsi sebagai gambaran dalam menganalisis Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*.

B. Landasan Teori

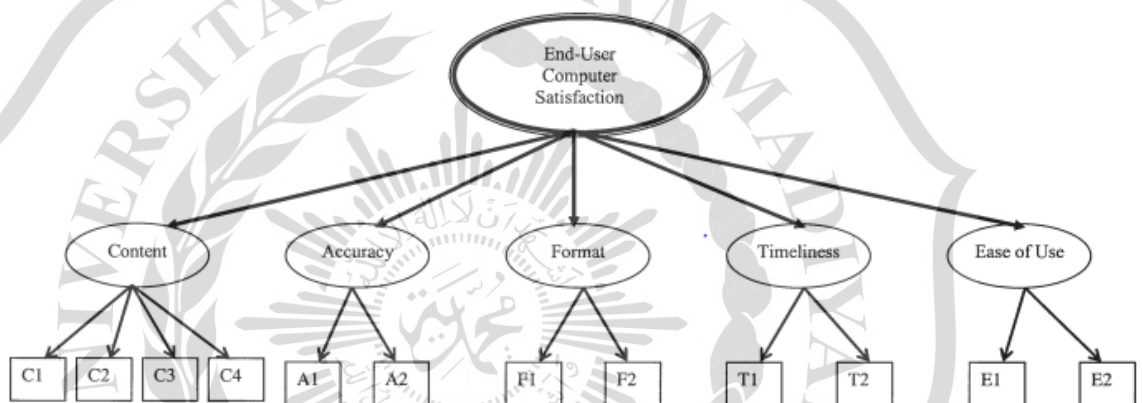
1. KKN UMP *Mobile*

Aplikasi KKN UMP *Mobile* adalah aplikasi yang mendukung mahasiswa dalam pengisian setiap kegiatan pada Kuliah Kerja Nyata (KKN). Aplikasi KKN UMP memiliki fitur untuk *input* program kerja, *input log book*, *view* durasi kegiatan, dan *view* daftar kelompok. Aplikasi ini berbasis *mobile* yang dapat diunduh pada google play store untuk pengguna android (Biro Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2023).

2. *End User Computing Satisfaction*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah aplikasi. Definisi EUCS dari sebuah aplikasi adalah evaluasi secara menyeluruh

dari pengguna aplikasi berdasarkan pengalaman pemakaian mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh di mana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah variabel yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll et al., 2004).



Gambar 2.1 Metode EUCS

Sumber: (Doll et al., 2004)

Berikut ini adalah penjelasan dari setiap dimensi pengukuran metode EUCS menurut (Doll et al., 2004)

- a. Isi (*content*). Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi/konten suatu sistem. Isi/konten biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah informasi dan modul sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap isi semakin tinggi pula tingkatkepuasan yang dirasakan oleh

pengguna akhir terhadap sistem yang mereka aplikasikan. Isi dari sistem dapat berupa fungsi atau modul dan informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem.

- b. Keakuratan (*accuracy*). Kepuasan pengguna diukur dengan melihat tingkat akurasi dari sistem. Akurasi dinilai dari seberapa banyak atau sering sebuah sistem menghasilkan output yang salah atau eror yang biasanya diperoleh dari proses pengolahan data. Semakin tinggi akurasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir.
- c. Bentuk (*format*). Komponen bentuk mengukur kepuasan pengguna akhir dengan tampilan dan estetika keindahan antarmuka sistem yang merekaterapkan. Bentuk, selain dinilai dari segi keindahannya, juga dinilai dari kemudahan akses layar ke pengguna akhir sehingga efektif untuk digunakan.
- d. Kemudahan Penggunaan Sistem (*ease of use*). Dimensi ini tolak ukurnya adalah apakah sistem cukup memberikan kemudahan yang cukup bagi pengguna untuk menggunakan semua fitur yang tersedia untuk memasukkandata, memproses data, pengolahan data hingga pencarian informasi sesuai kebutuhan pengguna.
- e. Ketepatan Waktu (*timeliness*). Komponen ini mengevaluasi kepuasan pengguna dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem dengan ketepatan waktu yang tinggi. Sistem seperti ini dinamakan juga sistem *real time*, di mana setiap permintaan pemrosesan data yang diajukan oleh pengguna dapatdiproses dan hasilnya ditampilkan dengan cepat

dan akurat.

3. Skala *likert*

Skala Pengukuran pada penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut; Sangat Setuju (SS) memiliki nilai bobot 5, pada pernyataan Setuju (S) memiliki nilai 4, pada pernyataan Netral (N) memiliki nilai 3, pada pernyataan Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, dan pada pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1 (Ghozali, 2018).

4. Uji Statistik T/Uji T

Uji T untuk menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel bebas/independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat/dependen (Ghozali, 2018). Cara melakukan uji t yaitu dengan membandingkan nilai statistik t dengan nilai titik kritis menurut Tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t Tabel, maka menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel bebas/independen secara individual mempengaruhi variabel terikat/dependen (Ghozali, 2018).

5. Uji Statistik F/Uji F

Uji F untuk menunjukkan seberapa pengaruh semua variabel bebas/independen yang diujikan secara bersamasama dalam menjelaskan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat/dependen (Ghozali, 2018). Cara melakukan uji f yaitu dengan membandingkan nilai statistik f dengan

nilai f menurut Tabel. Apabila nilai statistik f hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai f Tabel, maka menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel bebas/independen secara simultan mempengaruhi variabel terikat/dependen (Ghozali, 2018).

