

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dijalankan Ridwan Hidayat Meha (2019) memiliki tujuan untuk memahami tingkat kepuasan para pengguna akhir serta elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap sistem informasi akademik (AIS) di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Metode kuantitatif dipergunakan di penelitian ini, dengan penerapan metode EUCS untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna. Partisipan di penelitian ini ialah keseluruhan mahasiswa Strata 1 yang aktif di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Sampel terdiri atas 275 responden yang dipilih dengan acak mempergunakan metode *simple random sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengguna saat ini umumnya merasa puas dengan sistem yang digunakan. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, termasuk persepsi akan kegunaan sistem, persepsi akan kemudahan penggunaan, isi konten, akurasi informasi, format tampilan, serta ketepatan waktu pengiriman informasi. Semua faktor ini memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berlandaskan temuan penelitian, disarankan kepada PUSTIPANDA, entitas yang bertanggung jawab atas pengembangan sistem, untuk lebih berfokus pada faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai pengaruh utama terhadap kepuasan pengguna akhir sistem.

2. Di penelitian yang dijalankan Marwati & Krisbiantoro, (2023) berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Situs Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Pendekatan Metode EUCS," tujuan utama penelitian ini ialah guna mengungkap serta menelaah tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu situs web Students Universitas Amikom Purwokerto. Pendekatan yang dipergunakan di studi ini ialah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pengguna. Dalam upaya mengumpulkan data, penelitian ini melibatkan partisipasi dari 100 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Amikom Purwokerto. Alat survei dikembangkan dengan menggunakan platform *Google Form*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap situs web Students Universitas Amikom Purwokerto mencapai taraf yang memuaskan. Temuan ini memberikan wawasan berharga dalam memahami kepuasan pengguna terhadap mutu situs web Students, serta memiliki potensi sebagai landasan untuk usulan perbaikan dan peningkatan pengalaman pengguna di masa depan.
3. Penelitian yang dijalankan M. Pratama (2023) Bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri dengan menerapkan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Aplikasi I AM Pusri berperan sebagai alat pencatatan absensi dan portal informasi bagi PT. Pupuk Sriwijaya. Metode EUCS mencakup lima dimensi: Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, serta Ketepatan Waktu. Sampel

penelitian terdiri atas 300 responden yang dipilih melalui metode teknik random sampling. Pengumpulan data dilaksanakan lewat kuesioner, serta analisis data dijalankan melalui serangkaian uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta hipotesis dengan perangkat lunak SPSS. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa empat variabel, yakni Konten, Akurasi, Format, serta Kemudahan Penggunaan, memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi I AM Pusri. Meskipun demikian, variabel Ketepatan Waktu dalam hal ini tidak menunjukkan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4. Penelitian yang dijalankan Ayu et al., (2023) Bertujuan untuk menilai efek kualitas aplikasi SMA Muhammadiyah 6 Palembang terhadap tingkat kepuasan para pengguna. Dalam riset ini, metode analisis Green dan Pearson digunakan. Populasi yang diteliti meliputi pengguna dari aplikasi SMA Muhammadiyah 6 Palembang, termasuk kepala sekolah, staf pengajar, staf administrasi, serta orang tua siswa. Sampel penelitian, yang terdiri dari 225 responden, dipilih dengan metode teknik disproportionate stratified random sampling. Analisis data dilakukan melalui implementasi regresi linear berganda. Temuan analisis mengindikasikan bahwasanya dimensi kemudahan penggunaan, kustomisasi, keterlambatan unduhan, dan konten memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Namun, unsur ketepatan waktu tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna terkait aplikasi tersebut. Evaluasi hasil dari para responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner

menunjukkan bahwa para pengguna merasa cukup puas dengan aplikasi presensi siswa di SMA Muhammadiyah 6 Palembang. Berdasarkan temuan tersebut, aplikasi ini dianggap layak sebagai alat untuk memantau aktivitas siswa di lingkungan sekolah.

5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Reza & Suastrini, (2022) Bertujuan untuk menyelidiki kepuasan mahasiswa terhadap platform pembelajaran *online* di UIN Mataram selama periode pandemi Covid-19. Dalam studi ini, pendekatan evaluasi yang dipergunakan ialah *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini bersifat kuantitatif dan dilaksanakan di UIN Mataram. Sampel penelitian terdiri dari 90 mahasiswa. Teknik analisis data yang diterapkan ialah analisis statistik deskriptif. Berlandaskan temuan penelitian, bisa diambil kesimpulan bahwasanya mahasiswa merasakan tingkat kepuasan yang memuaskan terhadap platform pembelajaran online yang diterapkan selama proses belajar-mengajar selama masa pandemi Covid-19.
6. Penelitian yang dijalankan Meli & Supriyanto (2022) Penelitian ini bertujuan guna menilai kualitas portal website Universitas Ahmad Dahlan (UAD) mempergunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Fokus penelitian adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap portal website UAD, dimana metode IPA digunakan untuk mengevaluasi mutu website berdasarkan harapan pengguna. Partisipan penelitian terdiri dari 90 mahasiswa yang terdaftar di UAD. Temuan analisis mengungkapkan bahwa mutu portal website UAD masih belum optimal dan belum

memenuhi ekspektasi pengguna, mengakibatkan ketidakpuasan terhadap mutu portal tersebut. Hasil analisis yang dikategorikan dalam kuadran menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut masuk dalam kuadran 1, 5 atribut masuk dalam kuadran 2, 4 atribut masuk dalam kuadran 3, serta 6 atribut masuk dalam kuadran 4.

7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Amalia et al., (2021) Penelitian ini bertujuan guna menilai efek kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik menggunakan pendekatan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini berfokus pada evaluasi dalam lingkup sistem informasi akademik *Learning Management System* (LMS) di STMIK Widya Pratama. Pendekatan EUCS dipergunakan menjadi instrumen guna mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan realitas pengalaman pengguna dengan harapan mereka. Hasil analisis mengungkapkan bahwa variabel konten/isi, tampilan, akurasi, ketepatan waktu, serta kemudahan pengguna secara keseluruhan berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 71,8%. Namun, berdasarkan uji T, hanya variabel kemudahan pengguna yang tidak memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna. Sebaliknya, terdapat empat variabel lain yang memiliki pengaruh signifikan, yaitu variabel konten/isi, tampilan, ketepatan waktu, dan akurasi.
8. Penelitian yang dijalankan (Rahmi et al., 2019) Mempunyai tujuan guna menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi AMIKOM ONE yang dikembangkan oleh Universitas AMIKOM Yogyakarta. Aplikasi ini secara

husus ditujukan untuk mahasiswa AMIKOM Yogyakarta serta sudah diunduh oleh lebih dari 10 ribu pengguna melalui *platform play store* sejak tahun 2019. Pendekatan yang dipergunakan di penelitian ini ialah Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), dengan variabel evaluasi meliputi Isi, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, serta Ketepatan Waktu. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada 100 pengguna aktif aplikasi AMIKOM ONE yang ialah mahasiswa AMIKOM. Sesudah pengumpulan data kuesioner, dilakukan uji validitas serta reliabilitas instrumen penelitian yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik. Dari temuan penelitian, bisa disimpulkan bahwa lebih dari 40% pengguna menunjukkan persetujuan terhadap variabel Isi, Akurasi, Kemudahan Penggunaan, serta Ketepatan Waktu, sementara hanya 37,75% pengguna yang mengindikasikan persetujuan terhadap variabel Format.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Hou (2018) "*Examining users' intention to continue using business intelligence systems from the perspectives of end-user computing satisfaction and individual performance*", bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi, niat untuk melanjutkan penggunaan, dan kinerja individu dengan sistem business intelligence (BI). Penelitian ini mempergunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai salah satu faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan BI. EUCS diukur dengan mempergunakan instrumen yang dikembangkan Doll dan

Torkzadeh (1988) yang terdiri atas 5 faktor: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya tingkat kepuasan pengguna akhir yang lebih tinggi dapat mengarah pada niat yang lebih tinggi untuk melanjutkan penggunaan BI dan kinerja individu yang lebih baik. Maka sebab itu, penelitian ini memberi pemahaman yang lebih baik mengenai faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem BI setelah mengadopsi sistem tersebut.

10. Penelitian yang dijalankan Alrajawy et al., (2019), "*Integrating Technological Acceptance Model and End-User Computing Satisfaction to Explain the Intention to Continue Using Car Navigation Systems in UAE*", Artikel ini membahas penggunaan model Pengujian Sistem Informasi (PLS) serta End-User Computing Satisfaction (EUCS) guna mengevaluasi keberlanjutan sistem navigasi mobil di antara pengguna dengan izin pribadi di Emirat Arab (EA). Studi ini menggunakan metode analitis dua langkah, yakni analisis model pengukuran (measurement model) serta analisis model struktur (structural model), guna menguji model yang diusulkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua enam hipotesis yang diusulkan didukung. Model yang diusulkan menjelaskan 20% varians dari keberlanjutan sistem navigasi mobil. Penggunaan sistem navigasi mobil di antara pengguna dengan izin pribadi di EA sangat penting untuk mengatasi ketidakpastian dan memudahkan pengangkutan dalam lokasi yang tidak terkenal atau ketika kehilangan arah.

## B. Landasan Teori

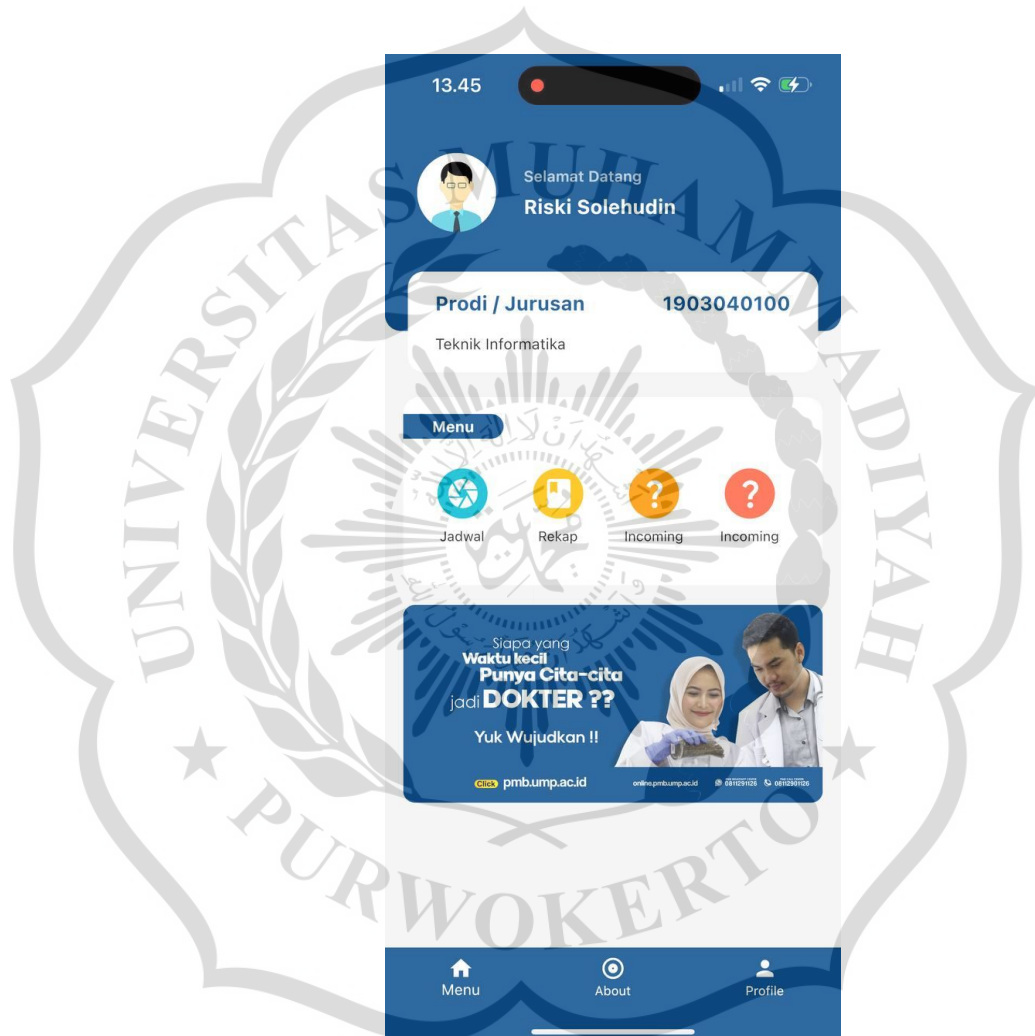
### 1. Analisis

Istilah "analisis" dapat didefinisikan sebagai penyelidikan terhadap suatu subjek untuk memastikan informasi tambahan tentang subjek tersebut. Proses penyelidikan melibatkan pembagian objek menjadi komponen-komponen tertentu yang saling berhubungan. Putra et al., (2021) menunjukkan bahwa selama analisis dilakukan proses identifikasi dan penilaian masalah agar dapat memperbaiki sistem informasi yang dibangun. Analisis sistem digunakan untuk mengetahui antara harapan dan kenyataan mengenai sistem informasi guna meningkatkan kualitas sistem.

### 2. Aplikasi Presensi Mobile QrCode UMP

Aplikasi Presensi Mobile QR Code UMP adalah solusi inovatif yang dikembangkan untuk memfasilitasi proses presensi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP). Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur penting, termasuk jadwal kuliah yang memungkinkan mahasiswa untuk dengan mudah mengakses informasi tentang jadwal. Mahasiswa dapat melakukan login ke dalam aplikasi menggunakan NIM dan *password* yang terdaftar di database UMP, memastikan akses yang terbatas pada pengguna yang sah. Salah satu fitur utama adalah presensi menggunakan QR Code, di mana mahasiswa dapat melakukan presensi dengan cepat melalui pemindai QR Code yang tersedia di ruang perkuliahan. Aplikasi ini juga memberikan rekapitulasi kehadiran, memungkinkan mahasiswa melacak kehadiran mereka dalam setiap mata

kuliah. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code dan integrasi dengan sistem universitas, Aplikasi Presensi Mobile QR Code UMP memberikan kontribusi signifikan dalam memodernisasi dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan kehadiran mahasiswa di lingkungan UMP.



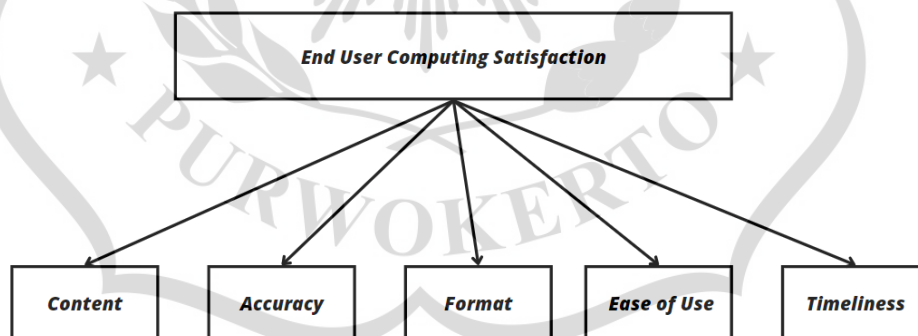
Gambar 2.1 Tampilan menu utama aplikasi

### 3. Kepuasan Pengguna

Machmud (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna suatu sistem mencerminkan respons dan tanggapan yang timbul dari individu setelah mereka memanfaatkan sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna sistem dapat diartikan sebagai penilaian terhadap pengalaman yang dialami oleh individu setelah menggunakan sistem informasi tersebut.

### 4. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Menurut konsep yang diungkapkan Doll & Torkzadeh, (1988) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sikap emosional terhadap suatu aplikasi komputer tertentu yang dirasakan individu yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut. EUCS berisi lima komponen / variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, serta *Timeliness* seperti yang tertera di gambar berikut ini:



Gambar 2.2 Variabel EUCS

Gambar diatas menjelaskan tentang komponen / variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu:

#### 1) Variabel *Content*

Variabel *content* ialah variabel yang dipergunakan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan isi dari sistem. Isi dari suatu sistem berisi informasi yang dapat digunakan pengguna. Variabel *content* dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan sistem.

2) Variabel *Accuracy*

Variabel *accuracy* merupakan variabel untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem informasi. Variabel *accuracy* dapat digunakan untuk meminimalisir tingkat error atau kesalahan dalam sistem.

3) Variabel *Format*

Variabel *format* ialah variabel guna mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan sisi tampilan antarmuka dari suatu sistem. Apakah tampilan antarmuka (*user interface*) sistem tersebut menarik atau tidak.

4) Variabel *Ease of Use*

★ Variabel *Ease of Use* ialah variabel guna mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan sisi kemudahan pengguna. Sistem harus dapat melakukan proses pengolahan data sesuai kebutuhan pengguna. Artinya, suatu sistem harus dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi.

5) Variabel *Timeliness*

Variabel *Timeliness* ialah variabel yang dipergunakan guna menghitung tingkat kepuasan pengguna berdasarkan seberapa cepat informasi yang diperlukan pengguna disajikan. Sistem harus bisa memproses input dan output dengan cepat.

#### 5. Uji Validitas

Sebagaimana dikemukakan oleh Ghozali (2018), tujuan uji validitas adalah untuk menilai tingkat kesehatan dan reliabilitas suatu kuesioner. Uji validitas mengevaluasi kebenaran pernyataan-pernyataan yang dimasukkan dalam kuesioner yang dikembangkan. Uji validitas juga digunakan untuk memastikan kevalidan kuesioner dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penelitian. Penilaian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus bivariat person:

$$(r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2 \cdot N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}},$$

Dimana:

r : nilai korelasi

X : skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y : skor total yang diperoleh dari setiap item

$\sum X$  : jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  : jumlah skor dalam distribusi Y

N : banyaknya sampel

## 6. Uji Reabilitas

Ghozali (2018) mendefinisikan reliabilitas sebagai metrik yang digunakan untuk menilai keakuratan suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel tertentu. Hal ini mengacu pada apakah pengukuran berulang terhadap alat ukur akan menghasilkan hasil yang konsisten. Untuk penilaian reliabilitas, SPSS 26 digunakan dalam penelitian ini. Jika  $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ , maka item tersebut dianggap diterima dan reliabel. Sebaliknya, jika  $R_{Hitung} < R_{Tabel}$ , maka item tersebut dianggap tidak dapat diterima dan tidak reliabel. Menurut Ghozali (2018), pada reliabilitas dianggap memadai jika nilai Cronbach Alpha setiap variabel berbeda antar hasil yang diperoleh seluruh variabel; sebaliknya, reliabilitas dianggap kurang baik jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,60$ .

Untuk menentukan Reliabilitas, terapkan rumus Alpha seperti yang ditunjukkan pada persamaan Suharsimi (Arikunto, 2010).

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

## 7. Uji Statistik T/Uji T

Besarnya pengaruh suatu variabel independen tertentu dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen ditunjukkan dengan uji T (Ghozali, 2018).

Untuk melakukan uji t, harus membandingkan nilai statistik t dengan nilai titik kritis yang ditentukan dalam tabel. Apabila nilai t statistik hitung melebihi nilai t kritis dari tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa setiap variabel independen mempunyai pengaruh tersendiri terhadap variabel dependen diterima (Ghozali, 2018).

## 8. Uji Statistik F/Uji F

Uji F mengukur pengaruh kolektif seluruh variabel independen dan dependen yang diteliti terhadap dependen dan menjelaskan variasi variabel independen (Ghozali, 2018).

Untuk melakukan uji f, harus membandingkan nilai statistik f dengan nilai f yang ditentukan pada tabel. Apabila nilai statistik f hitung melebihi nilai f kritis tabel, maka hipotesis alternatif menyatakan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara simultan (Ghozali, 2018).