

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan *review* jurnal yang telah dilakukan oleh peneliti, hingga saat ini belum ada penelitian analisis kepuasan pengguna (mahasiswa) di Universitas Muhammadiyah Purwokerto pada *Website EKK Online* (<https://ekk-online.ump.ac.id>) dengan menggunakan variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, namun ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu di Jurnal Nasional

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto terhadap Sistem Informasi Akademik (https://sia.ump.ac.id) menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (Arrasyid dan Wicaksono, 2022)	Metode yang digunakan yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Besarnya variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat (<i>Satisfaction</i>) sebesar 0,687 atau 68,7% dan 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya dari 99 responden, 68 responden merasa puas dengan Sistem Informasi Akademik UMP. Hasil uji T menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna adalah variabel <i>Content, Accuracy, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> . Berdasarkan uji F, variabel independent memiliki pengaruh

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode <i>EUCS</i> (Darwi dan Efrizon, 2019)	Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<p>yang sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil F Hitung sebesar $44,071 > 1,91$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, <i>Format</i>, <i>Ease of Use</i>, dan <i>Timeliness</i> terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah koefisien korelasi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa saat menggunakan sistem informasi <i>e-learning</i> sebesar 84,1% sedangkan 15,9% masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Sedangkan data dosen sebesar 95,9% dan 4,1% masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Variabel <i>conten</i> memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68,4%, Variabel <i>accuracy</i> memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,6%, Variabel <i>format</i> memberikan kontribusi signifikan terhadap</p>

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode <i>EUCS</i> (Saputra dan Kurniadi, 2019)	Metode yang digunakan yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<p>kepuasan pengguna sebesar 68%, Variabel <i>easy of use</i> memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 72,8%, Variabel <i>timeliness</i> memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%. Variabel <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>e-learning</i> di elektronika FT UNP. Hasil dari penelitian ini adalah variabel <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji probabilitas diperoleh nilai <i>Sig F Change</i> sebesar 0,000. Sesuai data populasi (N=99), semakin tinggi korelasi antara <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i>, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna</p>

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> (Setyoningrum, 2020)	Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	terhadap sistem informasi, dengan makna hubungan tersebut adalah searah. Selain itu, berdasarkan tingkat korelasi adalah masuk dalam kategori sangat tinggi karena berada dalam interval 0,800-1,00. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 78,69% dengan gap/selisih sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas, dimana dari kelima dimensi dalam metode <i>End User Computing Satisfaction</i> tersebut <i>variable content</i> memiliki gap/selisih terkecil yaitu 8,69% sedangkan gap/selisih terbesar ada pada <i>variable accuracy</i> , sebesar 32,02%.
5.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> di Puskesmas (Golo, Subinarto dan Garmelia, 2021)	Metode penelitian yang digunakan yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 responden (26,6%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap SIMPUS, 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan sedang, dan 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap SIMPUS.

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6.	Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> (Rahmawati dan Hidayat, 2021)	Metode penelitian yang digunakan yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<p>Artinya, petugas di Puskesmas Karangtengah belum sepenuhnya puas terhadap aplikasi SIMPUS, terutama dalam aspek keakuratan (<i>accuracy</i>) dan kemudahan dalam penggunaan (<i>ease of uses</i>). Oleh karena itu, dapat dikatakan keberadaan SIMPUS di Puskesmas Karangtengah belum berjalan dengan baik. Masih banyak petugas yang memiliki tingkat kepuasan yang sedang dan rendah terhadap SIMPUS.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan SINA, namun masih ada keraguan terhadap kinerja SINA. Berdasarkan Uji T, kepuasan mahasiswa terhadap SINA dipengaruhi oleh variabel Konten, Akurasi, Ketepatan Waktu, dan Kemudahan Penggunaan. Ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan, yaitu variabel Ketepatan waktu dan Kemudahan penggunaan. Sehingga</p>

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Analisis Kepuasan Terhadap Portal Mahasiswa Sistem Informasi STMIK Indonesia Padang Menggunakan <i>EUCS</i> (Maltaf Putra dan Hilmi, 2021)	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<p>dapat disimpulkan bahwa mahasiswa lebih merasakan manfaat SINA berdasarkan ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Berdasarkan tabel pengujian menggunakan teori Kaplan dan Norton diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelima variabel <i>EUCS</i> termasuk dalam kategori PUAS dengan nilai rata-rata antara 3,45 –3,95. Sedangkan nilai rata-rata kepuasan secara total berdasarkan variabel <i>EUCS</i> adalah sebesar 3,71 yang juga berada di kategori PUAS.</p> <p>Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Portal Mahasiswa berdasarkan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> sebesar 67,82%. Nilai tersebut berkisar antara 66% - 80,99%, yang berarti mahasiswa cukup puas dengan kinerja Portal Mahasiswa STMIK Indonesia Padang. Ada beberapa kinerja yang diperbaiki dan dipertahankan yaitu</p>

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>jarang error saat digunakan oleh mahasiswa, informasi sudah memiliki dua bahasa, <i>downtime</i> layanan portal mahasiswa dapat dikendalikan oleh LPTI STMIK Indonesia Padang, dan data sebelumnya selalu disediakan oleh portal mahasiswa. Kinerja harus dipertahankan untuk memberikan data yang terkini (<i>Up To Date</i>), Informasi yang dihasilkan menjadi pendukung sebuah keputusan yang akurat, tampilan dari Portal Mahasiswa memberikan informasi dengan jelas, menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan benar, kemudahan berinteraksi dengan Portal Mahasiswa, informasi yang bermanfaat, dan menjadi sistem informasi yang akurat.</p>

Tabel 1. 2 Hasil Penelitian Terdahulu di Jurnal Internasional

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Evaluating The Library Website Of The Indonesian</i>	Penelitian menggunakan model <i>End User</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Ministry Of Education Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model</i> (Azwar, Surandari dan Djohar, 2020)	<i>Of Computing And Satisfaction (EUCS)</i> dengan pendekatan kuantitatif.	saat menggunakan <i>website</i> Perpustakaan Kemendikbud dapat dikatakan sebagai <i>web</i> yang bagus. Nilai rata-rata untuk dimensi Konten adalah 3,14, dimensi Akurasi adalah 3,07, dimensi Format adalah 3,17, dimensi Kemudahan penggunaan adalah 3,21, dimensi Ketepatan waktu adalah 3,05 dan untuk kepuasan pengguna adalah 3,04. Dimensi ini berada pada skala interval sebesar 2,52–3,27, sehingga dapat dikatakan <i>website</i> tersebut cukup baik.
2.	<i>Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang</i> (Hanesya, Novi Marchianti dan Bukhori, 2021)	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>PIECES</i>	Hasil penelitian deskriptif dengan metode <i>PIECES</i> menunjukkan variabel kinerja sebesar 69,0%, variabel informasi sebesar 70,18%, variabel ekonomi sebesar 67,3%, variabel kontrol sebesar 71,4%, variabel efisiensi sebesar 72,3%, variabel pelayanan sebesar 73,2% dan semua variabel termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian analitik menggunakan <i>EUCS</i> menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			yaitu konten, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna, sedangkan variabel akurasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna HIS.
3.	<i>Analysis of e-learning user satisfaction ITB Stikom Bali using end user computing satisfaction (EUCS) method</i> (Putera dan Candiasa, 2021)	Tingkat kepuasan diukur dengan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> . Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner	Hasil penelitian ini adalah nilai variabel isi 4,54, nilai variabel akurasi 4,48, nilai variabel bentuk 4,53. Nilai variabel ketepatan waktu 4,5, nilai variabel kenyamanan pengguna skornya 4,51, dan jika digabungkan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>e-learning</i> termasuk dalam kategori sangat puas.

B. Landasan Teori

1. Analisis

Analisis dapat diartikan sebagai penyelidikan terhadap sesuatu objek untuk mengetahui lebih detail mengenai objek-objek tersebut. Penyelidikan dilakukan dengan membagi objek ke dalam bagian-bagian tertentu yang saling berkaitan. Maltaf Putra dan Hilmi (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. Kepuasan Pengguna Sistem

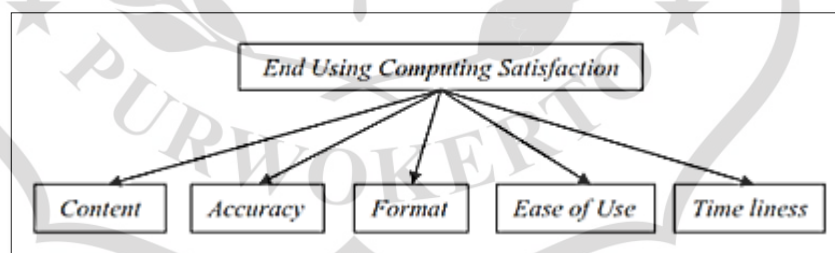
Menurut Machmud (2018), Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem dapat diartikan sebagai penilaian tentang pengalaman yang dirasakan oleh seseorang setelah menggunakan sistem informasi.

3. Website

Jaya, Yuliana dan Kholidy (2020) menyatakan bahwa *Website* adalah suatu bentuk aplikasi yang menggunakan arsitektur *client-server* untuk menampilkan informasi yang dibutuhkan. Untuk mengakses website kita harus terkoneksi dengan koneksi internet.

4. End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh (1988), dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. *EUCS* berisi lima komponen / variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* seperti yang tertera pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Variabel *EUCS*

Gambar 2.1 menjelaskan tentang komponen / variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu:

a. Variabel *Content*

Variabel *content* merupakan variabel yang digunakan untuk 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 oleh sistem.

b. Variabel *Accuracy*

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

c. Variabel *Format*

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

d. Variabel *Ease of Use*

Variabel *Ease of Use* merupakan variabel untuk 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.

e. Variabel *Timeliness*

Variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan seberapa cepat informasi yang dibutuhkan pengguna disajikan. Sistem harus dapat memproses input dan output dengan cepat.

5. Skala *Likert*

Seperti yang dijelaskan oleh Suwandi, Imansyah dan Dasril (2018), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel penelitian akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Pranatawijaya dkk. (2019) mengatakan bahwa ada dua jenis pertanyaan dalam skala *likert*, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala

positif untuk poin 5, 4, 3, 2 dan 1; serta bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif untuk poin 1, 2, 3, 4 dan 5. Rumus yang digunakan dalam proses analisis data menggunakan skala *Likert* adalah:

$$\text{Jumlah skor} = T \times P_n$$

Keterangan:

T : total responden yang memilih

P_n : pilihan skor *likert*

Rumus Excel yang digunakan untuk mencari jumlah skor skala *Likert* yaitu:

$$=\text{SUM}(\text{Total responden} * \text{skor skala } \textit{likert})$$

Mencari skor tertinggi (Y) kuesioner menggunakan rumus berikut:

$$Y = \text{skor tertinggi skala } \textit{Likert} \times \text{jumlah responden}$$

Setelah mengetahui total skor dan skor tertinggi maka langkah selanjutnya adalah menghitung rumus *index* persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus Index \%} = (\text{total skor} / Y) \times 100$$

Pada *Microsoft Excel* rumus yang digunakan untuk menghitung rumus *index* persentase yaitu:

$$=\text{SUM}(\text{total skor}/Y*100)$$