

## **BAB 2**

### **Tinjauan Pustaka**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Kepuasan pengguna dianggap sebagai salah satu ukuran paling penting dari keberhasilan sebuah sistem. Pengguna dianggap sebagai individu yang mengetahui apakah sistem telah memuaskan pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta pengaruh kepuasan terhadap kinerja pengguna dan pengaruh kinerja pengguna terhadap dampak organisasi (Kusrianawati, 2015).

Doll & Torkzadeh (1988) telah mengembangkan dan memvalidasi instrumen pengukuran EUCS. Terdapat lima komponen pengukuran dalam menilai kepuasan pengguna akhir komputer yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). (DeLone & McLean, 1992) melakukan studi literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi direpresentasikan oleh karakteristik kualitas dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Instrumen yang terdapat pada model end user computing

satisfaction telah teruji validitas dan reliabilitasnya oleh (Doll & Torkzadeh, 1988).Kepuasan pengguna memiliki nilai yang cukup tinggi terhadap penggunaan sistem, sehingga disimpulkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (Pratiwi & Cofriyanti, 2012).

Kepuasan pengguna akhir menjadi suatu hal yang penting untuk diketahui dan juga diperoleh oleh semua pihak.Melalui kepuasan pengguna akhir, penyedia jasa dapat mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaannya.Kepuasan pengguna memiliki hubungan kuat dengan finansial perusahaan (F, Y, & A, 2004).

Indra (2012) melakukan penelitian hubungan EUCS terhadap sistem informasi rumah sakit di RSUD Kota Depok.Sistem informasi telah dikembangkan selama tiga tahun namun selama sistem berjalan belum pernah dilakukan survey kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.Tujuan penelitian ini adalah untuk melihathubungan *end user computing satisfaction* terhadap kepuasaan pengguna sistem informasi rumah sakit.Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel independen yang terdiri atas *Content, Format, Accurancy, Timeliness, dan Ease of Use*, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna.Hasil dari kepuasan pengguna menunjukkan 26 responden merasa puas dan 21 responden menyatakan tidak puas terhadap sistem informasi.

Koeswoyo (2006) melakukan penelitian kepuasan penggunasoftware Akuntansi K-System di Pulau

Jawa. Penelitian ini menguji apakah lima instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu) dan dua instrumen yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi. Data yang dikumpulkan dari 50 orang yang merupakan manajer dan staf akuntansi yang menggunakan *software* akuntansi K-System dalam sistem informasi berbasis komputernya. Pengumpulan data dengan *survey* langsung untuk wilayah kabupaten Semarang, dan *mail survey* serta *contact person* secara khusus untuk daerah luar kabupaten Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi, sedangkan variabel format, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu laporan, serta sikap staf *vendor* dan pelayanannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *software* akuntansi.

Agung (2014) melakukan penelitian untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem informasi terhadap entri KRS *online* di Universitas Muria Kudus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sample random*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Namun jumlah kuisioner yang diolah sebanyak 96 karena 3 kuisioner tidak kembali. Uji validitas menggunakan uji *Pearson Correlation* dan reliabilitas diuji dengan *Cronbach Alpha*. Menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisioner untuk masing-masing variabel adalah valid dan reliabel. Data yang diperoleh diolah dengan program SPSS

for windows versi 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu serta kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dan menambahkan variabel sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Penulis akan melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan dengan cara mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP yang saat ini diimplementasikan. Penelitian menggunakan model EUCS untuk Data kuesioner yang diperoleh dari responden selanjutnya akan diuji menggunakan program *SmartPLS* 3.0 dengan metode analisa PLS, supaya dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada manajemen TI POLTEKBA ketika akan mengembangkan sistem informasi dimasa mendatang. Pada tabel 2.1 akan disajikan perbandingan peneliti dengan penelitian sebelumnya.

**Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu**

<b>Penelitian</b>	Indra, Yoel (2012)	Koeswoyo, Freddy (2006)	Supriyandi, Agung (2014)	Yunita, Vincensia (2015)
<b>Judul</b>	Gambaran Hubungan Unsur-	Faktor- Faktor Yang	Analisa Sistem Informasi	Analisis Kepuasan Pengguna

	Unsur EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di RSUD Kota Depok	Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi di Pulau Jawa	Entri KRS Online Pada Universitas Muria Kudus Dengan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Sistem Informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan Menggunakan Model EUCS
<b>Model</b>	EUCS	EUCS	EUCS	EUCS
<b>Tujuan Penelitian</b>	Melihat hubungan unsure <i>end user computing satisfaction</i> terhadap pengguna sistem informasi	Menguji faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai software akuntansi K-System	Menganalisa kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Entri KRS	Mengetahui faktor - faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan

<p><b>Hasil Penelitian</b></p>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pengguna yang merasa belum puas terhadap sistem informasi rumah sakit, hal tersebut dibuktikan dengan 44,7% responden tidak merasa puas.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, serta tingkat pengetahuan dan keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai <i>software</i> aplikasi K-System</p>	<p>Hasil uji menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, serta kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>	<p>Rekomendasi kepada manajemen TI dalam melakukan peningkatan sistem informasi di Poltekba</p>
--------------------------------	--	---	--	---