

## **BAB 3**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1. Landasan Teori**

##### **3.1.1. Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan penunjang yang sangat penting bagi semua tingkat manajemen di suatu organisasi dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi didefinisikan sebagai kumpulan dari beberapa bagian yang saling berhubungan mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai hasil dari informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan bisnis.

Menurut Sutarbi (2012) sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sidharta (1995) menyatakan bahwa sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komponen-komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai.

Sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut (Kristanto, 2003).

Menurut Jogiyanto (1988), sistem informasi adalah suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan. Sementara Winarno (2004) mengatakan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling bekerja sama digunakan untuk mencatat data, mengolah data, dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar memperoleh keputusan dengan baik.

Sistem informasi adalah suatu kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk suatu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi (Sutedjo, 2003).

### **3.1.2. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Engel (1994) kepuasan pengguna adalah hasil penilaian seseorang terhadap apa yang telah dilakukan oleh suatu perusahaan berdasarkan apa yang telah diharapkan pada produk sebelumnya. Kepuasan seseorang secara sederhana dibentuk oleh dua komponen, yakni nilai yang telah diberikan produk kepada pengguna dibandingkan dengan harapan pengguna kepada produk tersebut.

Gerson (2004) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengguna yang puas akan melakukan bisnis yang

lebih banyak sepanjang waktu dan membeli lebih sering, mereka juga akan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman-temannya.

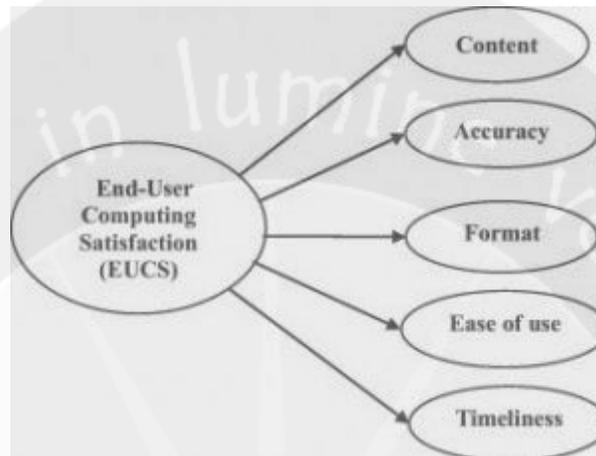
Supriyatna dan Jin (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan pengguna, inovasi, keamanan dan fleksibilitas. Tjiptono (1997) juga mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan pengguna diperjelas oleh Sulastiyono dalam Yogi (2012) merumuskan kepuasan pengguna dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut: jika harapan < kenyataan maka sangat puas, jika harapan = kenyataan maka puas dan Jika harapan > kenyataan maka tidak puas.

### **3.1.3. End User Satisfaction (EUCS)**

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek

teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model EUCS dapat digambarkan seperti pada gambar 3.1.



**Gambar 3. 1 Model EUCS**

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006)

#### **1. Dimensi *Content***

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi

## **2. Dimensi Accuracy**

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

## **3. Dimensi Format**

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

## **4. Dimensi Ease of Use**

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

## **5. Dimensi Timeliness**

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh

pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

#### **3.1.4. Partial Least Squares (PLS)**

*Partial Least Squares* merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering disebut juga sebagai *soft modeling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (Ordinary Least Squares) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara *multivariate* dan tidak adanya *problem multikolonieritas* antar variabel eksogen (Wold 1985) dalam (Ghozali dan Latan, 2015). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*), PLS juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori (Chin dan Newsted 1999) dalam (Ghozali dan Latan, 2015). PLS digunakan untuk menguji teori yang lemah dan data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil (Wold 1982) (Ghozali dan Latan, 2015).