

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Studi Sebelumnya

Studi sebelumnya telah menjadi bahan perbandingan serta acuan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Agar dapat menghindari kesamaan dengan penelitian lainnya. Maka tinjauan pustaka kali ini mencantumkan hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

**2.1.1** Meha [15] melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna saat menggunakan sistem informasi akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa, sistem tersebut sudah sangat membantu tugas dari para responden serta memiliki tingkat kepuasan pengguna yang cukup baik.

**2.1.2** Septiani dkk [16] melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sevqual* (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan terhadap suatu studi kasus dan survey. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh kualitas dari Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *servqual* dengan *tools* IBM SPSS *Statistics* 24.0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi 10%.

**2.1.3** Setyoningrum [17] melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Penelitian ini

menggunakan metode analisis deskriptif. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui besarnya harapan dan persepsi pengguna sistem untuk mencapai kesempurnaan sistem informasi dan dapat memenuhi harapan penggunanya.. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil analisis kepuasan pengguna SKKP STTI Tanjungpinang dengan menggunakan metode EUCS berada pada rentang kategori puas..

**2.1.4** Marwati & Krisbiantoro [18] melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode *Eucs*”. Penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara tertutup. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas web students Universitas Amikom Purwokerto. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis variabel *content* kemudahan penggunaan diterima dan mempunyai pengaruh yang signifikan. sedangkan variabel *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

**2.1.5** Aini dkk [19] melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademi di Universitas Bhayangkara Surabaya”. Penulis memanfaatkan metode analisis deskriptif dengan skala likert dalam penelitiannya. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui apakah model end-user computing satisfaction dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya dan apa saja faktor dari end-user computing satisfaction yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *information quality*, *system quality* dan *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *overall satisfaction* (kepuasan secara keseluruhan). kemudian *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *information quality*. lalu *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system quality*.

**2.1.6** Rokhmah & Setyaningsih [20] melakukan penelitian mengenai “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Aplikasi E-Learning Dikalangan Dosen dan Mahasiswa ITB AAS Indonesia.”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner tertutup. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan

faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi *e-learning* di kalangan dosen dan mahasiswa. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh kebermanfaatan aplikasi ini berpengaruh positif pada minat dan persepsi dari penggunaannya.

**2.1.7** Jayanti dkk [21] melakukan penelitian mengenai “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Universitas Baturaja Menggunakan Human Organization Technology Fit Model”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan SIAKAD menggunakan *Human Organization Technology Fit Model*. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Keberhasilan dari sistem informasi akademik Universitas Baturaja dipengaruhi oleh faktor dari *service quality*, *user satisfaction* terhadap *system use*. Faktor *information quality*, *service quality* terhadap *user satisfaction*. Faktor *information quality*, *service quality* terhadap *structure*. Faktor *system use*, *structure*, *environment* terhadap *net benefit* dan faktor *structure* terhadap *environment*..

**Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka**

No	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Ridwan Hidayat Meha	2019	Deskriptif Kuantitatif	Sistem yang diterapkan telah sangat mendukung pekerjaan para responden dan mempunyai tingkat kepuasan pengguna sistem yang cukup baik.
2	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi	Yuni Septiani, Edo Arribe dan Risnal	2020	Kuantitatif dengan pendekatan	Variabel <i>emphaty</i> berpengaruh secara signifikan bagi

	Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)	Diansyah		Studi Kasus dan Survey	kepuasan pengguna, sedangkan pada simultan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pengguna.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	Nanny Raras Setyoningrum	2022	Analisis Deskriptif	Tingkat Kepuasan pengguna berada pada rentang kategori puas.
4	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan	Endarsih Marwati & Dwi Krisbiantoro	2023	Deskriptif Kuantitatif	Hipotesis variabel <i>content</i> kemudahan penggunaan diterima dan mempunyai pengaruh yang signifikan. Sedangkan

	Metode <i>Eucs</i>				variabel <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> tidak berdampak dalam kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).
5	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Bhayangkara Surabaya	Nur Aini, Doddy Ridwandono dan Eristya Maya Safitri	2021	Analisis Deskriptif dengan skala likert	<i>Information quality</i> , <i>system quality</i> dan <i>support in sourcing</i> berpengaruh positif dan signifikan dengan <i>overall satisfaction</i> ..
6	Analisis <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) pada Aplikasi E-Learning dikalangan Dosen dan Mahasiswa ITB AAS Indonesia	Siti Rokhmah dan Putri Wahyu Setyaningsih	2020	Kuantitatif kuesioner tertutup	Semua kegunaan aplikasi ini berdampak positif terhadap ketertarikan dan persepsi dari penggunanya.
7	Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Universitas Baturaja	Ayu Jayanti, Dian Hafidh Zulfikar dan Fathiyah Nopriani	2023	Kuantitatif	Pencapaian sistem informasi akademik Universitas Baturaja mendapat pengaruh dari

	Menggunakan <i>Human          Organization          Technology Fit          Model</i>			<i>service quality,          user satisfaction          terhadap system          use.</i>
--	--	--	--	---

## 2.2. Dasar Teori

### 2.2.1 Definisi Analisis

Analisis merupakan pemeriksaan pada suatu peristiwa yang terjadi (karangan, perbuatan dan sebagainya) yang nantinya akan mendapatkan hasil berupa suatu fakta yang tepat (berdasarkan pada asal usul, sebab, penyebab dan lainnya). (Peter Salim dan Yenni Salim, 2002). [25]

Analisis juga merupakan kegiatan untuk mencari suatu cara dan pola berpikir yang akan saling berkaitan terhadap pengujian sistematis pada sesuatu agar dapat menentukan bagian permasalahan, hubungan antar permasalahan, serta hubungan dengan keseluruhan permasalahan yang diuji. (Sugiyono, 2015). [26]

Selain itu, analisis juga adalah upaya untuk membahas permasalahan atau mencari solusi menjadi kedalam bagian-bagian tertentu. Yang kemudian, susunan tersebut akan tampak jelas serta bisa diketahui maknanya dan juga dimengerti duduk perkaranya. (Satori dan Komariyah, 2014). [26]

Sehingga berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diperoleh kesimpulan jika analisis adalah suatu langkah dalam suatu penelitian yang diolah untuk mendapatkan uraian pernyataan sesuai dengan makna evaluasi yang telah dikaji sedemikian rupa sehingga memperoleh hasil yang kompleks dan memecahkan topik permasalahannya

### **2.2.2 Definisi Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah keadaan yang didapatkan oleh para konsumen saat mereka sadar jika keinginan dan kebutuhannya sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan serta terpenuhi dengan baik. (Tjiptono, 2012). [27]

Kepuasan pengguna juga merupakan emosi atau perasaan senang hingga kecewa dari pengguna yang tampak sesudah membandingkan kemampuan maupun hasil produk yang dijalankan terhadap kapasitas yang diinginkan. (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007). [27]

Selain itu, definisi kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kesan yang diperoleh pada kinerja suatu produk atau outputnya dan harapan-harapan yang diinginkan sebelumnya. (Djaslim Saladin, 2003). [27]

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan umpan balik berupa perasaan puas atau kecewa dari keberhasilan suatu hal yang telah dibuat kepada penggunanya.

### **2.2.3 Definisi Sistem Bimbingan UAJY**

Sistem Bimbingan UAJY merupakan sistem yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mendukung proses kegiatan pembelajarannya. Sistem ini menyediakan pengelolaan data untuk mahasiswa, prodi dan perkuliahan. Selain itu, mahasiswa dan dosen juga dapat melakukan pendaftaran dan juga verifikasi bimbingan online, magang hingga tugas akhir. [8]

### **2.2.4 Definisi Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan penggabungan teratur dari *people*, *hardware*, *software* maupun *database* yang memiliki tujuan untuk menggabungkan, mengubah serta menyebarkan informasi tersebut ke dalam suatu kelompok atau organisasi. (O'Brien, 2011). [28]

Sistem Informasi juga merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk menggabungkan, menyimpan, memproses yang kemudian melakukan distribusi informasi tertentu untuk mendapatkan pengambilan keputusan dan pengawasan yang tepat di suatu kelompok atau organisasi. (Laudon dan Laudon, 2017). [29]

Selain itu, sistem informasi adalah campuran antara manusia, fasilitas atau teknologi, media, prosedur serta penanganan yang memiliki tujuan untuk mengoordinasikan jaringan komunikasi. (John F. Nash, 1995). [30]

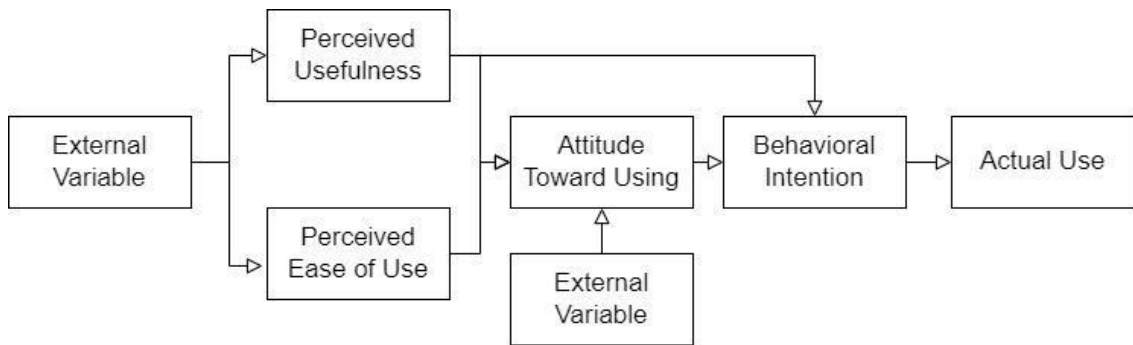
Sehingga dapat disimpulkan dari beberapa pernyataan diatas, sistem informasi adalah komponen dari suatu informasi yang berhasil dikumpulkan dalam suatu teknologi untuk mendukung operasional dan manajemen sistem.

#### **2.2.5 Definisi *Technology Acceptance Model***

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang sah untuk menguji studi kasus atau suatu sistem informasi. Model ini pertama kali dicetuskan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model ini dibuat untuk dapat memprediksi output yang terhadap suatu teknologi maupun sistem yang telah diterapkan. TAM ini juga telah menjadi kontribusi teoritis yang paling penting dalam suatu sistem informasi. Fred Davis menyatakan bahwa teknologi informasi diawali dengan adanya suatu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan juga kemudahannya dalam menggunakan teknologi informasi (*perceived ease of use*). [12] Persepsi dari manfaat didefinisikan dari teknologi yang memiliki tujuan yang nantinya akan menguntungkan. Serta manfaat itu dapat diyakini oleh individu dan diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

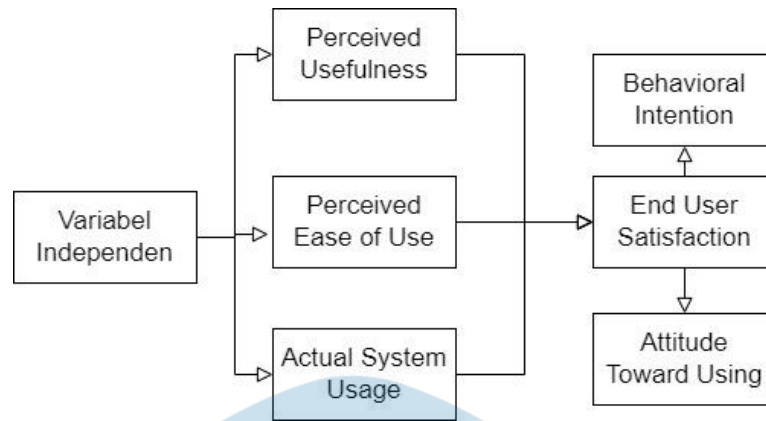
Apabila suatu teknologi informasi memiliki manfaatnya, kemudahan dari kegunaan dan penerapan sistem teknologi informasi akan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menjalankan sistem yang ada (*perceived ease of use*). [12] Oleh karena itu, Fred Davis pada tahun 1996 menyertakan 2 komponen penting tersebut dalam TAM. Diagram *Technology Acceptance Model* ditunjukkan pada Gambar 2.1.





**Gambar 2.1** Diagram *Technology Acceptance Model* Fred Davis Tahun 1996 [12]

Dari kedua persepsi utama yang digunakan dalam TAM, Para pengguna akan mengevaluasi kepercayaannya dalam penggunaan sistem untuk mendapatkan perasaan positif dan negatif. [12]. *Behavioral intention* mendefinisikan penggunaan aktual sistem informasi yang diterapkan dalam penerimaan teknologi. Berdasarkan Gambar 2.1 persepsi manfaat dan kemudahan berpengaruh pada variabel eksternalnya. Penulis menggunakan *actual system of usage* sebagai komponen utama dari TAM bersamaan dengan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* karena mewakili hasil nyata dari sikap dan niat pengguna terhadap teknologi. Dengan menekankan perilaku aktual penggunaannya, TAM memberikan kerangka praktis untuk memahami dan memprediksi penerapan sistemnya. Dalam melakukan modifikasi TAM untuk *end user* sering kali melibatkan penggabungan faktor tambahan yang lebih mampu menangkap kompleksitas perilaku, sikap, dan niat pengguna. Modifikasi ini bertujuan untuk menjadikan model lebih relevan, komprehensif, dan dapat diterapkan dalam berbagai studi kasus. Dengan demikian, kedua persepsi tersebut menjadi objek mediasi terhadap variabel eksternal pada *attitude toward using* dan *behavioral intention* sehingga dapat dimasukkan kedalam variabel kepuasan penggunaan (*user satisfaction*). [31] Sehingga menjadi seperti pada diagram 2.2.



**Gambar 2.2** Diagram *Technology Acceptance Model* Modifikasi

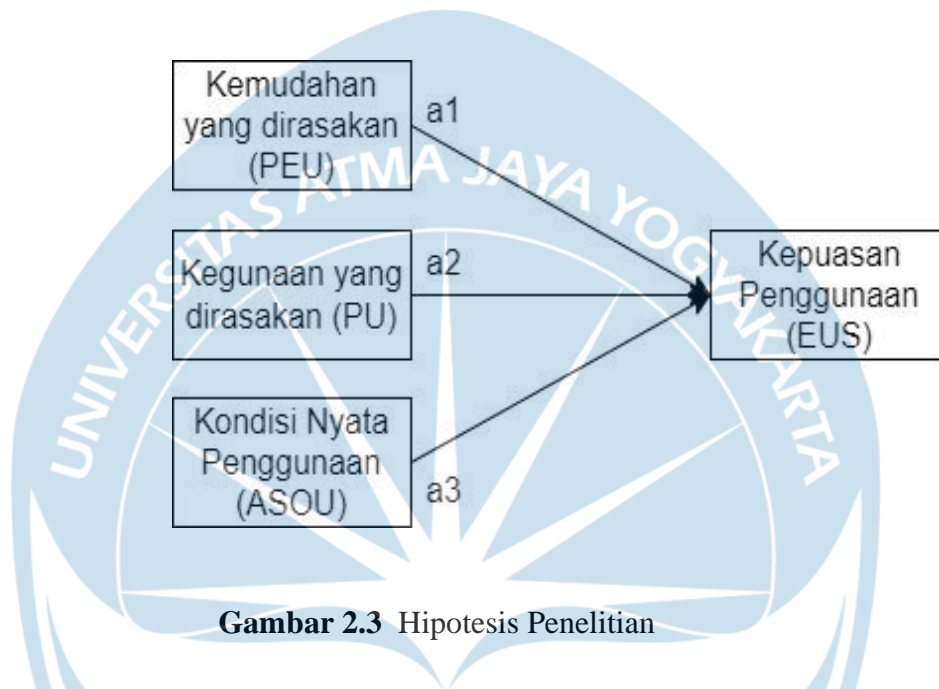
### 2.2.6 Definisi *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM)

*Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM) merupakan salah satu metode pengujian analisis regresi ganda dan regresi komponen utama yang bersifat kebal (Geladi & Kowalski, 1986). [22] SEM sendiri memiliki makna sebagai kerangka kerja yang mengimplikasikan sistem penyelesaian persamaan linier secara bersamaan serta mencakup teknik lain (analisis faktor, jalur dan regresi) dan model kurva pertumbuhan laten. Metode PLS dikembangkan oleh Herman O. A. Wold pada tahun 1960. [23] Berdasarkan algoritma dasar PLS, Lohmöller (1989) mengimplementasikan 3 tahap antara lain estimasi berulang skor variabel laten, estimasi bobot luar serta koefisien jalur dan estimasi parameter lokasi. Metode SEM ini digunakan untuk dapat mengkaji konstruk yang telah dibentuk dari indikator reflektif dan indikator formatif yang nantinya juga mengkonfirmasi teori serta menjelaskan hubungan antar variabel laten. [16] Analisa SEM memiliki dua sub model utama yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau *inner model*. [17]

### 2.3. Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian ini penulis menggunakan model TAM yang akan dirumuskan dalam Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan UAJY. Model TAM ini akan menggabungkan variabel bebas dan terikat dari 5 konstruksi utama yang digunakan. Konstruk *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Usefulness* (PU) dan *Actual System of Usage* (ASOU) sebagai variabel terikat serta

*Behavioral Intention To Use* (BITU) dan *Attitude Toward Using* (ATU) sebagai variabel bebas yang akan dimasukkan kedalam variabel kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*). Sehingga penulis telah menyusun hipotesis untuk menjelaskan apakah berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan teknologi informasi tersebut. Berdasarkan penjelasan yang penulis paparkan, maka terbentuklah kerangka berpikir yang dapat dilihat pada gambar 2.2.



**Gambar 2.3** Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas, penulis telah menyusun hipotesis yang akan menjelaskan seberapa berpengaruhnya terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehingga dihasilkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh secara positif terhadap penggunaan Sistem Bimbingan UAJY (EUS)
- H2 *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh secara positif terhadap penggunaan Sistem Bimbingan UAJY (EUS)
- H3 *Actual System of Usage* (ASOU) berpengaruh secara positif terhadap penggunaan Sistem Bimbingan UAJY (EUS).