

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Dalam analisis yang dibuat Suwanti dkk [7], menemukan bahwa aplikasi perpustakaan IKIP Muhammadiyah Maumere efektif dan memuaskan pengguna. Evaluasi terhadap aplikasi perpustakaan IKIP Muhammadiyah Maumere Menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Faktor-faktor pendukung keberhasilan implementasi sistem informasi perpustakaan di IKIP Muhammadiyah Maumere meliputi *hardware*, *software*, dan *brainware*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi perpustakaan di IKIP Muhammadiyah Maumere telah berhasil diimplementasikan dan diterima dengan baik oleh pengguna.

Dalam penelitian Haryani dkk [8] mengkonfirmasi bahwa kualitas Sistem Informasi Penghasilan Pegawai (TPP), khususnya dalam hal format, konten, ketepatan waktu, dan akurasi, secara signifikan meningkatkan *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan pentingnya desain dan implementasi sistem informasi yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Faktor *Ease of use*, meskipun bukan merupakan faktor penentu utama, tetap perlu dipertimbangkan untuk memberikan pengalaman yang optimal.

Nugaraha dkk [9] meneliti pengaruh lima variabel kualitas materi pembelajaran (isi, keakuratan, ketepatan waktu, format, dan kemudahan pengguna) terhadap kepuasan belajar. Hasilnya bahwa dua variabel yaitu kemudahan penggunaan dan format, memiliki pengaruh tinggi terhadap kepuasan belajar, lalu tiga variabel lainnya (isi, keakuratan dan ketepatan waktu) tidak menunjukkan dampak yang tinggi.

Dalam penelitian Puspitasari dkk [10] pengaruh yang paling dominan terjadi pada keterkaitan antara manusia dan teknologi dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), di mana pegawai dapat menggunakan teknologi yang disediakan secara optimal. Ini menunjukkan bahwa SIMPEG memiliki teknologi yang handal sehingga minat pengguna terhadap SIMPEG sangat tinggi. Namun, hubungan antara manusia, organisasi, dan teknologi untuk meningkatkan manfaat SIMPEG masih

belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya seperti meningkatkan komunikasi dari organisasi kepada pengguna SIMPEG, memberikan dukungan dari berbagai pihak dalam penggunaan SIMPEG, dan secara berkelanjutan melakukan pembaruan terhadap *software* dan *hardware* pendukung SIMPEG.

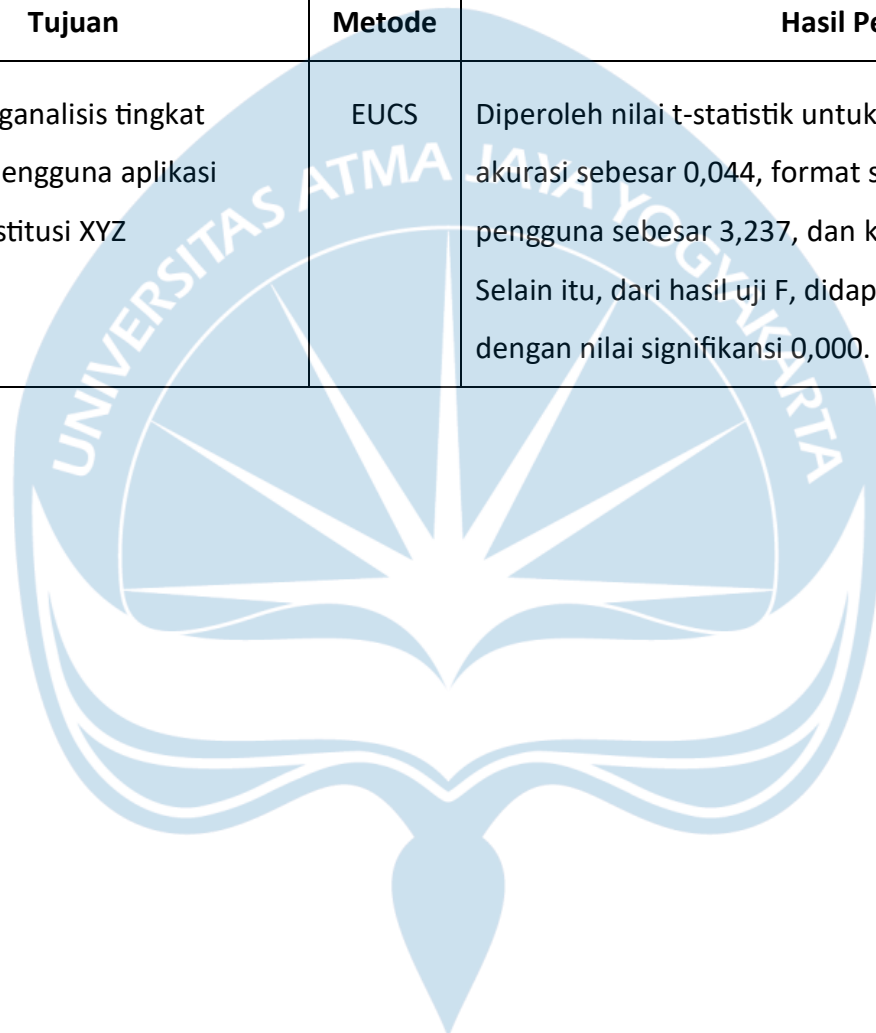
Siregar [11] dalam penelitiannya menunjukkan bahwa SIMRS di RSUD Doloksanggul pada tingkat kepuasan pengguna terhadap secara keseluruhan ada ditingkat cukup puas. Namun analisis lebih lanjut dengan model EUCS menunjukkan bahwa satu variabel yaitu ketepatan waktu memiliki skor kepuasan yang lebih rendah dibandingkan variabel lain. Bahwa pengguna kurang merasa puas dengan variabel ketepatan waktu penyediaan informasi melalui SIMRS.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama dkk [12] menggunakan uji F dan uji T untuk menganalisa pengaruh dimensi EUCS (ketepatan waktu, format, kemudahan pengguna, keakuratan, dan isi) terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitiannya adalah semua dimensi EUCS mempunyai pengaruh yang tinggi pada kepuasan pengguna.

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Suwanti, A Yudhana, Herman [7] (2022)	Untuk mengevaluasi kepuasan implementasi sistem informasi perpustakaan dari perspektif pengguna.	EUCS	Faktor-faktor pendukung keberhasilan implementasi aplikasi perpustakaan di IKIP Muhammadiyah Maumere meliputi <i>hardware, software, dan brainware</i> . Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi perpustakaan telah berhasil diimplementasikan dan diterima dengan baik oleh pengguna.
2	Rani Haryani, Dayan Singasatia, Ismi Kaniawulan [8] (2022)	Mengevaluasi faktor memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai.	EUCS & PLS-SEM	Dari lima hipotesis penelitian yang diajukan, empat variabel yaitu <i>Format, Accuracy Content, dan Timelines</i> secara signifikan memengaruhi <i>user satisfaction</i> . Namun, satu hipotesis tidak menunjukkan pengaruh pada variabel <i>user satisfaction</i> adalah variabel <i>Ease of use</i> .

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
3	Nugraha, Teguh Setya, Hutabarat, Benedika Ferdian & Dewi Lestari [9] (2023)	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna saat memakai Sistem Absensi Online (SIABON) di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi	EUCS	<i>Ease of Use</i> berpengaruh tinggi pada kepuasan belajar dengan nilai <i>p-value</i> , sebesar 0.001, dan variabel <i>format</i> juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar dengan hasil kurang dari 0.05, yaitu sebesar 0.025.
4	Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon & Medi Taruk [10] (2021)	Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di BKPPD Kota Samarinda	EUCS & HOT-Fit	Bahwa SIMPEG memiliki teknologi yang handal sehingga minat pengguna terhadap SIMPEG sangat tinggi. Namun, hubungan antara manusia, organisasi, dan teknologi untuk meningkatkan manfaat SIMPEG masih belum maksimal.
5	Yasinta DF Siregar [11] (2021)	Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Doloksanggul	EUCS	Terdapat satu variabel yang menunjukkan skor tingkat kepuasan yang rendah, terutama terkait dengan variabel ketepatan waktu.

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
6	Leo Putra Pratama, Dicky Pratama & Rizani Teguh [12] (2023)	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi absen di Institusi XYZ	EUCS	Diperoleh nilai t-statistik untuk nilai variable konten 0,473, akurasi sebesar 0,044, format sebesar -1,126, kemudahan pengguna sebesar 3,237, dan ketepatan waktu sebesar 4,556. Selain itu, dari hasil uji F, didapatkan nilai F sebanyak 19,935 dengan nilai signifikansi 0,000.



2.2 Dasar Teori

2.2.1 Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN)

Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) adalah sistem yang mengatur data karyawan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Didalam aplikasi SIKAWAN menyimpan data baru karyawan, absensi karyawan, jadwal karyawan, cuti dan *resign* dari karyawan. Setiap karyawan baru akan mengisi data diri yang sesuai untuk disimpan di dalam aplikasi SIKAWAN. Setiap karyawan akan menggunakan data tersebut untuk kebutuhan administrasi. Data yang harus diisi oleh karyawan baru adalah nama, alamat rumah, tanggal lahir, nomor telepon. Setelah semua data berhasil disimpan, karyawan dapat mengakses aplikasi SIKAWAN sesuai dengan data diri sebelumnya. Dalam absensi karyawan terdapat tanggal masuk selama satu bulan penuh. Selain itu terdapat jam kerja karyawan yang sesuai dengan aturan dari pihak Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Cuti karyawan memiliki fungsi yang berbeda dengan absensi, setiap karyawan yang ingin mengambil cuti akan mengisi data pengajuan dengan durasi cuti yang diambil. Kemudian jika karyawan ingin *resign*, memiliki fungsi yang berbeda seperti alasan, tanggal *resign* hingga konfirmasi *resign* dari kepala unit yang bersangkutan. Aplikasi SIKAWAN dapat diakses oleh tiga pengguna yaitu dari pihak IT untuk melakukan pemeliharaan aplikasi jika terjadi pembaharuan atau evaluasi yang dibutuhkan dan diperbaiki, admin untuk dapat mengakses aplikasi SIKAWAN dan *user* atau pengguna yang menggunakan aplikasi SIKAWAN untuk kebutuhannya masing-masing. Aplikasi SIKAWAN juga digunakan oleh unit Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM) untuk mengetahui semua data karyawan yang masuk.

Tujuan adanya aplikasi SIKAWAN untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan tenaga kerja di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Aplikasi SIKAWAN, membantu dalam penyimpanan dan manajemen informasi pribadi karyawan, termasuk data karyawan, pendidikan dan kualifikasi lainnya. Aplikasi SIKAWAN untuk mencatat jam kerja dan absensi karyawan untuk pengelolaan waktu yang efisien, memfasilitasi

pengajuan dan persetujuan cuti karyawan. Mendukung perencanaan dan pengembangan strategis PSDM sesuai dengan tujuan dan kebutuhan. Dengan menggunakan aplikasi SIKAWAN, dapat mengelola tenaga kerja secara terstruktur, memastikan kepatuhan dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna. Aplikasi SIKAWAN juga memberikan sumber pengetahuan yang krusial untuk membuat pilihan yang tepat terkait manajemen PSDM.



Gambar 2. 1 Dashboard Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN)

2.2.2 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Menurut teori Mclean dan Delone, mengembangkan kepuasan pengguna sistem informasi yang terdiri dari tiga variabel utama yaitu Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Informasi, Kinerja Sistem, dan Mutu Layanan. Model ini menjelaskan bahwa ketiga variabel tersebut saling terkait dan bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dalam konteks kepuasan terhadap informasi, terdapat beberapa indikator yang menjadi faktor penentu, termasuk kelengkapan informasi, akurasi informasi, format penyajian informasi, ketepatan waktu penyampaian informasi, dan relevansi informasi. Variabel kepuasan terhadap sistem melibatkan aspek-aspek seperti kehandalan sistem dalam menjalankan proses, kemudahan penggunaan sistem, kecepatan respon sistem, keamanan sistem, dan fleksibilitas sistem. Sementara itu, dalam variabel kepuasan terhadap layanan, terdapat indikator seperti kualitas

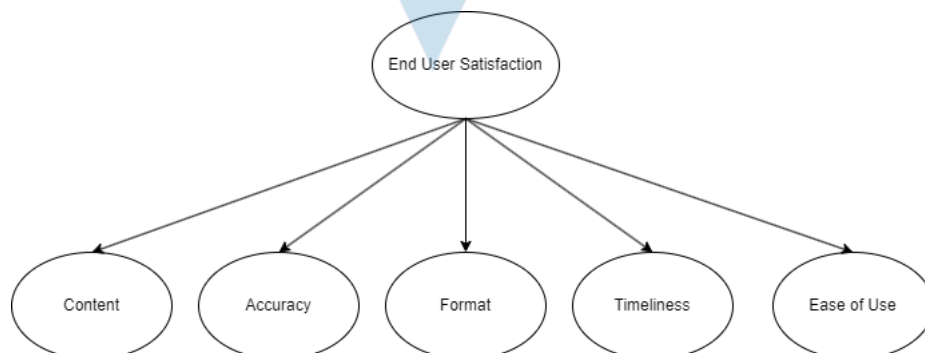
fisik layanan, jaminan terhadap layanan, empati dalam pelayanan, keandalan layanan dan responsivitas layanan.

Kepuasan pengguna sistem informasi adalah terjadi ketika kinerja yang dipersepsikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Ketika pengguna melihat bahwa harapannya terpenuhi, mereka cenderung ingin menggunakan sistem atau aplikasi tersebut lagi secara berulang dan mengembangkan loyalitas terhadap penggunaan sistem tersebut secara berulang [13].

Kepuasan pengguna sistem informasi menurut [3] terdiri dari sejalan antara ekspektasi pengguna dan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut. Respon pengguna setelah menggunakan sistem juga merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan [14]. Pengalaman yang diperoleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi bersifat subjektif dalam menilai seberapa puas mereka dengan penggunaannya.

2.2.3 End-User Computing Satisfaction

Model yang mengacu tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi digunakan dalam lingkungan kerja atau konteks penggunaan pribadi. Metode EUCS melibatkan 5 indikator yang dapat berpengaruh tingkat kepuasan pengguna teknologi berupa *format*, *timeliness*, *accuracy*, *content*, dan *ease of use* [6].



Gambar 2. 2 Variabel *End User Computing Satisfaction*

Dalam penelitian Doll dan Torkzadeh, model EUCS diterapkan digunakan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan komputasi. Variabel-variabel metode ini disajikan dalam gambar 2.2. Lima dimensi yang dikemukakan oleh peneliti ini untuk mengukur kepuasan pengguna akhir [15]:

1. *Content*

Konten yang efektif dalam sistem informasi harus memenuhi kebutuhan pengguna akhir dan diperbarui secara berkala. Hal ini berdampak pada kepuasan pengguna akhir terhadap konten dalam sistem yang memiliki tujuan spesifik. Ketika informasi yang disediakan semakin komprehensif, sistem informasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan pengguna [16]. biasanya mengukur fitur-fitur berupa informasi dari pengguna.

2. *Accuracy*

Accuracy adalah kebenaran dari penyampaian informasi dan sebuah sistem memiliki kemampuan untuk memastikan keakuratan data yang disajikan kepada pengguna, menjadikannya sebagai landasan keandalan sistem tersebut [17]. Kemampuan sistem untuk memastikan kebenaran informasi memberikan kepastian bagi pengguna bahwa data yang diberikan dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan atau penggunaan lainnya [18].

3. *Format*

Pengukuran tampilan sistem melibatkan evaluasi terhadap estetika dan kemudahan penggunaan antarmuka, serta format laporan atau informasi yang dihasilkan. Evaluasi terhadap dimensi tampilan juga mencakup aspek-aspek seperti keterbacaan, konsistensi desain dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada pengguna [19].

4. *Ease of Use*

Pengukuran terhadap kepuasan pengguna sehubungan dengan keterjangkauan dan kemudahan sistem saat digunakan, termasuk dalam hal proses input data, pemrosesan informasi dan pencarian data yang diperlukan. Evaluasi kepuasan pengguna terkait kemudahan penggunaan sistem mencakup penilaian terhadap tingkat kegunaan dan kemudahan aksesibilitas [20].

5. *Timeliness*

Timeliness adalah parameter untuk menilai kepuasan pengguna terkait dengan kecepatan untuk menyampaikan keterangan atau bahan yang dibutuhkan. Sistem yang responsif terhadap permintaan pengguna, dengan kemampuan menyajikan output secara instan tanpa menimbulkan penundaan yang berarti, dapat diklasifikasikan sebagai sistem *real-time*. Dalam sistem *real-time*, setiap input dari pengguna diproses secara langsung tanpa adanya jeda yang berarti sebelum hasilnya ditampilkan kepada pengguna [21].

2.3 Penyusunan Hipotesis

Hipotesis didasarkan pada faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKAWAN. Hal tersebut meliputi kemudahan penggunaan, isi, akurasi, format, dan ketepatan waktu, yang diadaptasi dari model EUCS. Pada penelitian sebelumnya telah menunjukkan korelasi positif dan dampak substantif antar faktor ini dengan kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi [22] [23]. Mengacu pada penelitian [24] tentang model EUCS dengan sedikit penyesuaian, penelitian ini menggunakan lima variabel dan total 20 item pengukuran untuk menilai kepuasan pengguna SIKAWAN.

Sebanyak 12 item pengukuran diadopsi dari penelitian [24], sedangkan sisanya 8 dimodifikasi dari penelitian terdahulu terkait EUCS. Aggelidis dan Chatzoglou [25], merekomendasikan minimal tiga item untuk setiap konstruk

dalam pembuatan item pengukuran, sehingga 8 item pengukuran tambahan ini memenuhi kriteria tersebut. Berdasarkan instrumen penelitian sesuai dengan desain penelitian, lima variabel dilibatkan dalam penelitian ini untuk dianalisis.

Pada tabel 2.1 daftar hipotesis telah disusun berdasarkan analisis penelitian terdahulu yang telah dijelaskan dalam tabel.

Tabel 2. 1 Daftar Hipotesis

Kode	Hipotesis
H1	<i>Content</i> (C) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) aplikasi SIKAWAN
H2	<i>Accuracy</i> (A) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) aplikasi SIKAWAN
H3	<i>Format</i> (F) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) aplikasi SIKAWAN
H4	<i>Ease of use</i> (E) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) aplikasi SIKAWAN
H5	<i>Timeliness</i> (T) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) aplikasi SIKAWAN