

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian sebelumnya digunakan sebagai pendukung dan rujukan perbandingan dalam penelitian ini. Penelitian pertama dari Yenti Asmoro Kanthi dkk. yang dilakukan pada tahun 2024. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo berdasarkan lima faktor adalah *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *content, accuracy, format* dan *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan, tetapi variabel *timeliness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna [6].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Savitri Umar dkk. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aplikasi Livin Mandiri yang diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mahasiswa ITB Swadharma terhadap aplikasi Livin Mandiri berada di nilai rata-rata 4.20 yang berada di tingkat 4 (Puas) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap aplikasi Livin Mandiri sudah baik bagi pengguna [7].

Selanjutnya penelitian dari Eva Istianah dkk. yang dilakukan pada tahun 2022. Tujuannya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jenius. Hasil yang didapat dari data survei yang telah diolah bahwa perhitungan *range* tertinggi 4,58 sedangkan nilai terendah *range* 3,80 yang berarti pengguna terhadap aplikasi jenius berada dalam kategori sangat puas [8].

Pada penelitian selanjutnya, oleh Emil Yana dkk. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam aplikasi Dana. Hasil hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel *content, accuracy, format, ease*

*of use, dan timeliness* diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Dana memiliki pengaruh yang positif [9].

Penelitian terakhir pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lambang Wahyu Aji dkk. pada tahun 2021. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna berbasis *fintech* yaitu LinkAja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content* dan *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *accuracy, ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja [10].



Tabel 2. 1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Metode	Tujuan	Hasil
1	Yenti Asmoro Kanthi dkk	2024	EUCS	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo berdasarkan lima faktor adalah <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel <i>content, accuracy, format</i> dan <i>ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan, tetapi variabel <i>timeliness</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2	Savitri Umar dkk	2023	EUCS	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aplikasi Livin Mandiri yang diukur menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mahasiswa ITB Swadharma terhadap aplikasi Livin berada di nilai rata-rata 4.20 yang berada di tingkat 4 (Puas) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap aplikasi Livin sudah baik bagi pengguna.
3	Eva Istianah dkk	2022	EUCS	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jenius.	Hasil yang didapat dari data survei yang telah diolah bahwa perhitungan <i>range</i> tertinggi 4,58 sedangkan nilai terendah <i>range</i> 3,80 yang berarti pengguna terhadap aplikasi jenius berada dalam kategori sangat puas.

No	Peneliti	Tahun	Metode	Tujuan	Hasil
4	Emil Yana dkk	2023	EUCS	Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dalam aplikasi Dana	Hasil hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Dana memiliki pengaruh yang positif.
5	Lambang Wahyu Aji dkk	2021	EUCS	Untuk mengetahui pengaruh variabel <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> terhadap kepuasan pengguna berbasis <i>fintech</i> yaitu LinkAja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> dan <i>format</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel <i>accuracy, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja.

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Bank BRI didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 oleh Raden Bey Aria Virjaatmaja di Purwokerto, Jawa Tengah[11]. Bank BRI juga merupakan bank milik negara dengan cabang, kantor unit, dan teras BRI yang tersebar di seluruh Nusantara. Bank BRI berkomitmen untuk terus memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan kepada seluruh masyarakat Indonesia melalui layanan perbankan BRI[12].

### 2.2.2 Aplikasi BRI Mobile (BRImo)

Fasilitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia adalah aplikasi BRImo atau BRI Mobile, yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi, mengurangi beban operasi perbankan, dan meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi dan informasi[13]. Pada *Mobile Banking* biasanya terdapat fitur atau layanan yang disediakan seperti menampilkan informasi rekening pengguna, menampilkan informasi saldo, pembayaran tagihan seperti Listrik dan air, transfer antar bank, *Qris*, serta fitur – fitur lain yang diperlukan dan berguna bagi nasabah bank. Fitur yang telah disediakan ini sangat bermanfaat bagi para pengguna Aplikasi BRImo[14].

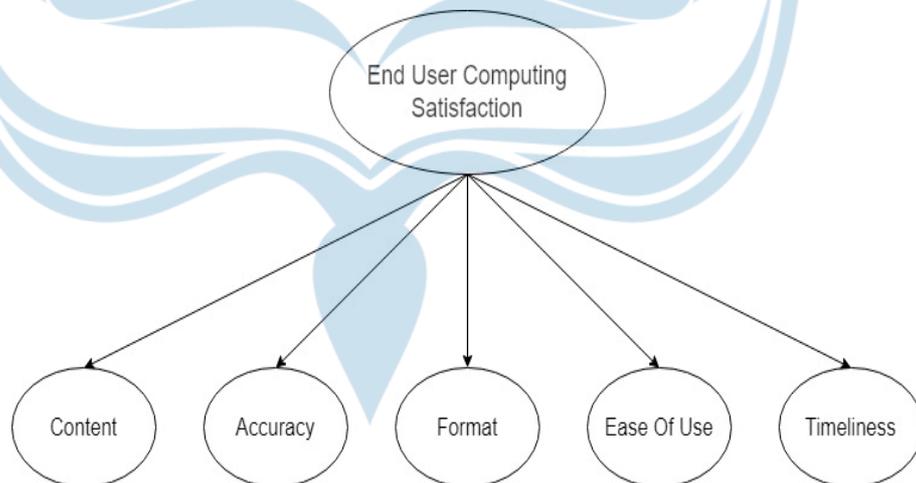
### 2.2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hasil dari proses membandingkan kinerja yang dirasakan pengguna dengan harapan mereka. Ketika ekspektasi pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi terpenuhi, maka timbul keinginan untuk melakukan transaksi ke sekian kalinya, yang memunculkan karakteristik loyalitas pengguna sistem ataupun aplikasi secara berulang[15]. Ada beberapa perbandingan metode untuk kepuasan pengguna yaitu metode *PIECES* dan metode *Servqual*, metode *PIECES* digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan serta kepentingan sistem informasi[16]. Sedangkan metode *Servqual* digunakan untuk mendapatkan nilai gap (kesenjangan) dalam setiap atribut

dimensi, agar mengetahui atribut mana yang harus ditingkatkan serta akan mendapatkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang di dapatkan dari pelayanan[17].

#### 2.2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dari beberapa perbandingan metode, dapat disimpulkan peneliti memilih *End User Computing Satisfaction* karena metode ini berfokus pada evaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir, sehingga peneliti hanya berfokus untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi BRImo. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang dikembangkan pada tahun 1988 oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengembangkan metode instrumen EUCS untuk menghasilkan kepuasan pengguna[18]. Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan membandingkan fakta dengan harapan[19]. Dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) terdiri dari 5 variabel yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Ketepatan), *Format* (Format), *Ease Of Use* (Kemudahan penggunaan), *Timeliness* (Ketepatan waktu). Metode terfokus pada kepuasan pengguna akhir dari aspek teknologi[20].



Gambar 2. 1 Model EUCS Doll dan Torkzadeh [20]

Gambar 2.1 di atas merupakan beberapa variabel metode *EUCS* yang digunakan dalam penelitian Doll dan Torkzadeh, dan akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Dimensi *Content*

Konten sistem informasi yang baik harus memenuhi kebutuhan pengguna akhir dan selalu *up-to-date*. Variabel ini berfokus pada menunjukkan kepuasan pengguna terhadap konten sistem untuk fungsi dan tujuan tertentu. Jika konten diberikan secara lebih lengkap, sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Dimensi *Accuracy*

Keakuratan merupakan ketepatan sistem untuk mengelola suatu *input* yang menghasilkan suatu sistem informasi. Ketika ingin memastikan sistem tingkat kurasi yang baik, hal ini terlihat dari banyaknya *error* yang di dapatkan setelah mengelola data. Pengguna akhir perlu menerima informasi yang sesuai dalam aplikasi, memastikan tidak hanya keakuratan tetapi juga pembaharuan aplikasinya.

c. Dimensi *Format*

Format mengevaluasi kepuasan pengguna akhir untuk mengukur estetika dan tampilan antarmuka. Kepuasan pengguna aplikasi dapat ditingkatkan dengan tampilan berkualitas tinggi dan mudah dipahami. Format adalah posisi atau tata letak dari aplikasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi harus memiliki informasi yang mudah dipahami dan digunakan.

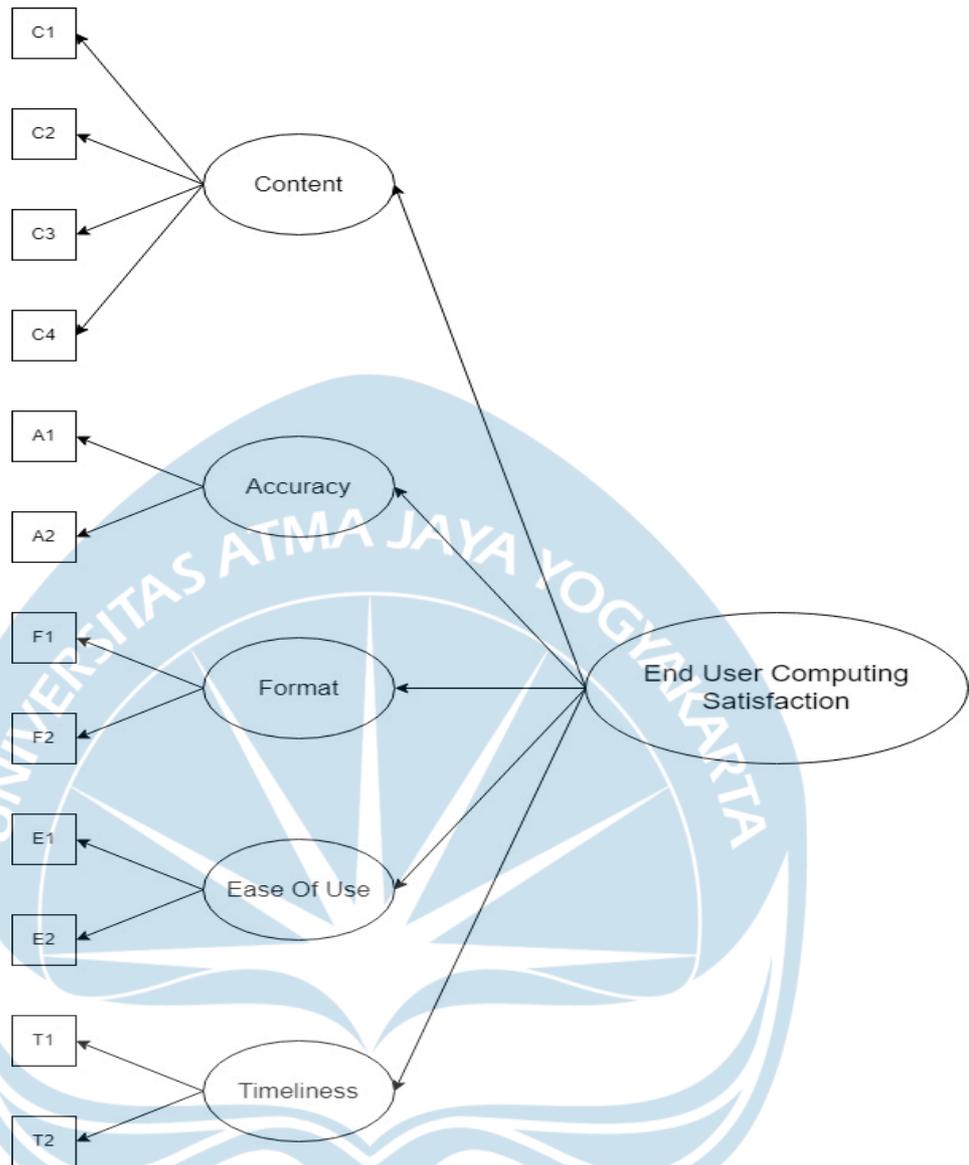
d. Dimensi *Ease Of Use*

Dimensi ini telah banyak digunakan dan mempengaruhi sikap terhadap teknologi dan penggunaannya. Menilai kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna suatu sistem informasi merupakan salah satu fungsi dari variabel *Ease Of Use* (kemudahan pengguna). Kemudahan pengguna suatu sistem informasi merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan pembuatan sebuah aplikasi.

e. Dimensi *Timeliness*

Salah satu kepuasan pengguna yang dapat dijadikan indikator adalah variabel *Timeliness* (ketepatan waktu). Sistem informasi yang tepat waktu dapat dilihat dari proses input dan output secara cepat. Waktu yang dibutuhkan dalam memproses permintaan pengguna harus dilakukan dalam Waktu singkat.

Dalam penelitian ini, Model *EUCS* digunakan karena dianggap sebagai model yang paling valid dan reliabel untuk diterapkan pada sistem informasi. Model *EUCS* telah diuji secara empiris sebagai model yang valid untuk menentukan keberhasilan sistem informasi dalam hal kepuasan pengguna akhir[21]. Pada beberapa penelitian sebelumnya, model *EUCS* telah diuji dan divalidasi pada lima variabel dan 12 item instrumen *EUCS* [21]. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi dalam penelitian ini peneliti melakukan *validity construct* (Uji Validitas Konstruk) dengan metode *confirmatory factor analysis/CFA* untuk menghasilkan instrumen yang valid dan tidak dipengaruhi oleh metode pengambilan sampel. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa pengukuran untuk instrumen *EUCS* yang paling tepat adalah dengan model *Five First-Order and One Second-Order Factor* yang dapat dilihat pada gambar 2.2. di bawah ini.



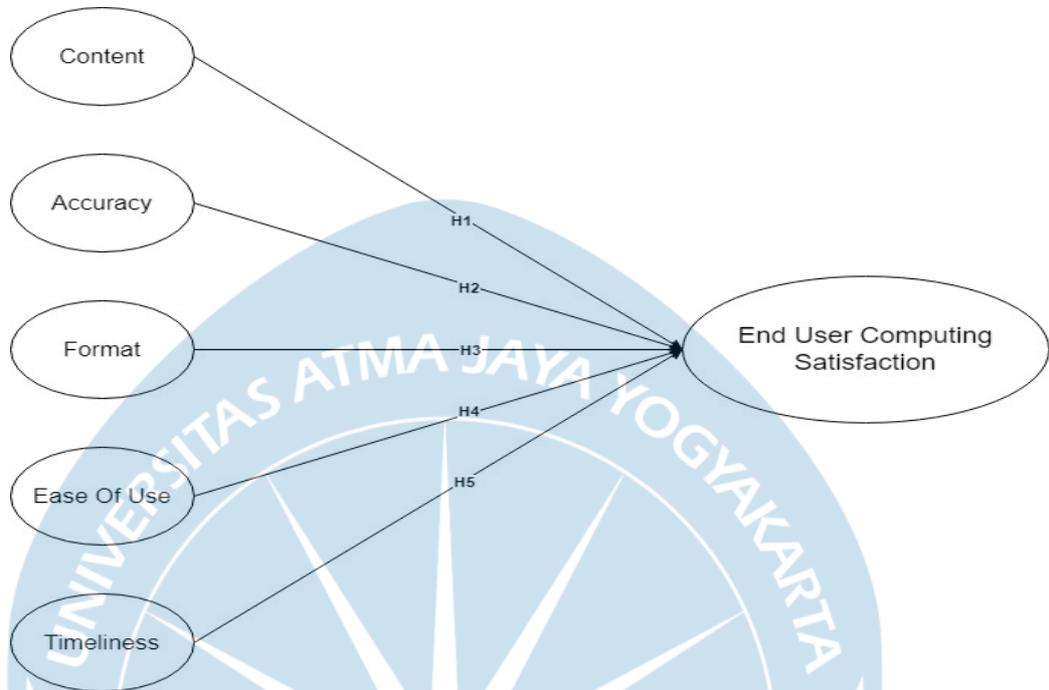
Gambar 2. 2 Model Five First-Order Factor and One Second-Order Factor [21]

## 2.3 Model dan Hipotesis Penelitian

### 2.3.1 Model Penelitian

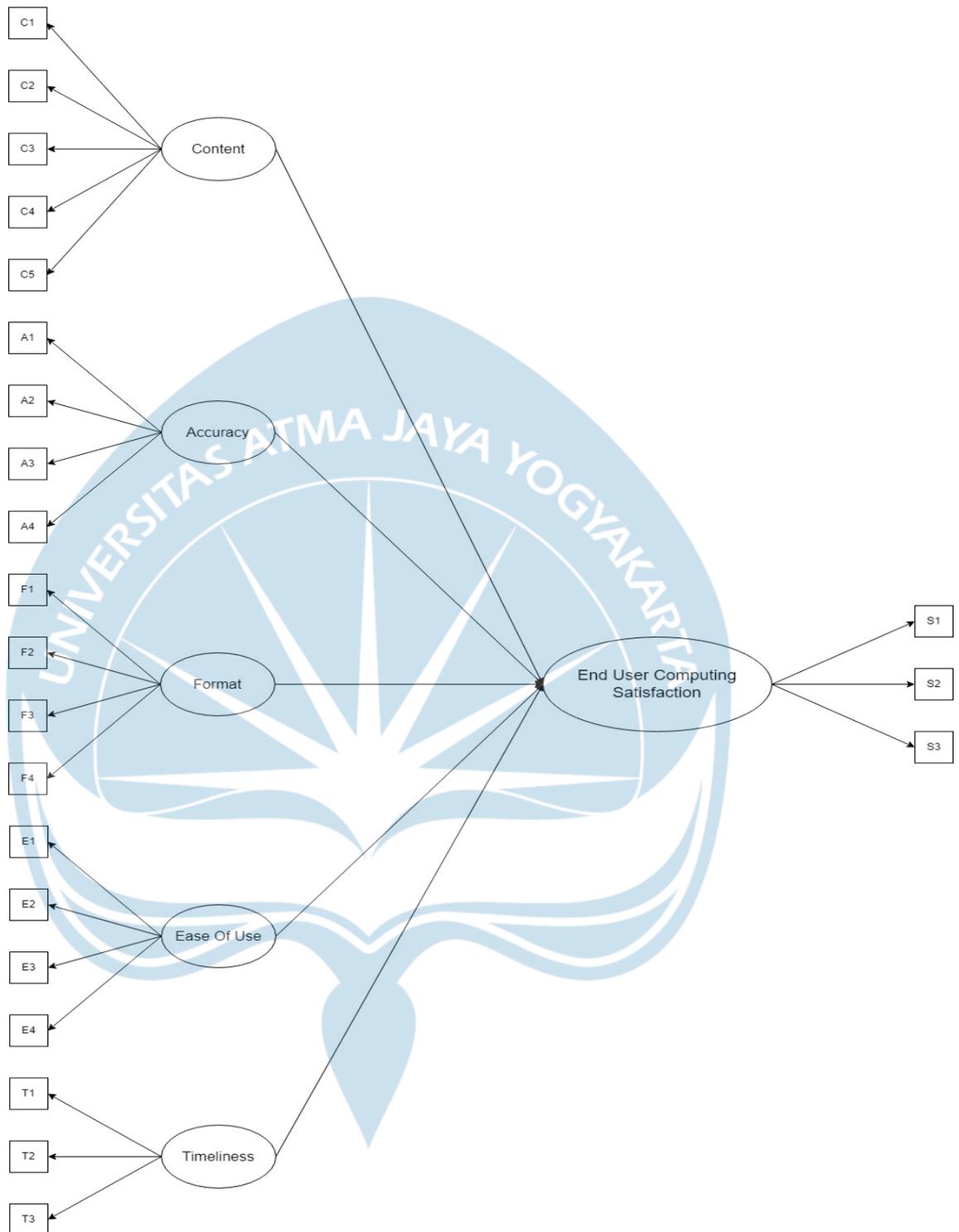
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi [21], menurut penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh, kepuasan pengguna akhir dipengaruhi oleh lima faktor yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Penulis menggunakan 12 item pengukuran dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh. Selain 12 item ini, penulis juga akan menambahkan

beberapa item pengukuran tambahan untuk masing-masing variabel penelitian sebelumnya.



**Gambar 2. 3 Model Penelitian mengacu Konsep Doll & Torkzadeh [21]**

Peneliti akan melanjutkan penelitiannya dengan menggunakan konsep model *EUCS* seperti di bawah ini, mengacu pada berbagai penelitian yang menggunakan metode *EUCS*.



**Gambar 2. 4 Model Penelitian dan Item Pengukuran**

Penelitian ini mengimplementasikan konsep model *EUCS* dari Doll dan Torkzadeh dengan melakukan beberapa modifikasi pada item pengukuran yang digunakan, seperti ditunjukkan pada Gambar 2.4. Secara keseluruhan, terdapat 5 variabel dan total 23 item pengukuran yang akan diterapkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir aplikasi BRImo. Dari 23 item pengukuran tersebut, 12 item diambil dari model Doll dan Torkzadeh [22], sementara 11 item

lainnya merupakan item pengukuran tambahan yang diperoleh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *EUCS*. Kelima variabel dan item pengukuran yang digunakan dalam model penelitian ini dijelaskan di bawah ini:

1. *Content (C)*

Variabel Konten akan diukur dengan menggunakan lima item pengukuran yang diadaptasi dari model *EUCS* dan didasarkan pada penelitian sebelumnya. Kelima item tersebut terdiri atas indikator-indikator pengukuran yang bersumber dari penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.2 di bawah ini.

**Tabel 2. 2 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Content**

<b>Kode Item</b>	<b>Item Pengukuran</b>	<b>Referensi</b>
C1*	Aplikasi BRImo menyediakan konten informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna	[22] [23] [24]
C2*	Aplikasi BRImo menyediakan konten yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan pengguna	[25]
C3*	Aplikasi BRImo menyediakan laporan yang persis seperti yang pengguna butuhkan	
C4*	Aplikasi BRImo menyediakan informasi produk yang lengkap bagi pengguna	
C5	Aplikasi BRImo menyediakan konten informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti oleh pengguna	

Keterangan \* = Item pertanyaan dari model *EUCS* oleh Doll & Torkzadeh[22]

## 2. Accuracy (A)

Untuk mengukur variabel akurasi, empat item pengukuran yang diadaptasi dari model EUCS dan mengacu pada penelitian sebelumnya akan digunakan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.3 di bawah ini.

Tabel 2. 3 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Accuracy

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
A1*	Aplikasi BRImo menampilkan informasi atau <i>output</i> yang akurat	[22] [23]
A2*	Pengguna merasa puas dengan keakuratan sistem yang dimiliki Aplikasi BRImo	[24] [25]
A3	Aplikasi BRImo jarang terjadi <i>error</i> atau kesalahan ketika digunakan	
A4	Pengguna merasa sistem yang diberikan pada aplikasi BRImo dapat diandalkan	

Keterangan \* = Item pertanyaan dari model EUCS oleh Doll & Torkzadeh[22]

## 3. Format (F)

Untuk mengukur variabel format, empat item pengukuran yang diadaptasi dari model EUCS dan mengacu pada penelitian sebelumnya akan digunakan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.4 di bawah ini.

Tabel 2. 4 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Format

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
F1*	Aplikasi BRImo memiliki <i>format</i> penyajian <i>output</i> atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	[22] [25] [24]
F2*	Aplikasi BRImo memiliki <i>format</i> penyajian <i>output</i> atau informasi yang jelas dan mudah dipahami	[23]
F3	Aplikasi BRImo memiliki desain antarmuka pengguna yang menarik	
F4	Aplikasi BRImo memiliki desain antarmuka pengguna yang memudahkan saya berinteraksi (mengakses sesuatu) di dalamnya	

Keterangan \* =Item pertanyaan berasal dari model EUCS oleh Doll & Torkzadeh[22]

#### 4. Ease Of Use (E)

Untuk mengukur variabel kemudahan pengguna, empat item pengukuran yang diadaptasi dari model EUCS dan mengacu pada penelitian sebelumnya akan digunakan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.5 di bawah ini.

Tabel 2. 5 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Ease Of Use

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
E1*	Aplikasi BRImo <i>user-friendly</i> (mudah untuk dipelajari dan mudah dipahami)	[22] [25]
E2*	Aplikasi BRImo mudah untuk digunakan atau diakses	[24] [23]
E3	Tidak membutuhkan waktu yang lama bagi pengguna untuk mempelajari aplikasi BRImo	
E4	Aplikasi BRImo menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas bagi pengguna	

Keterangan \* = Item pertanyaan dari model EUCS oleh Doll & Torkzadeh[22]

#### 5. Timeliness (T)

Untuk mengukur variabel ketepatan waktu, tiga item pengukuran yang diadaptasi dari model EUCS dan mengacu pada penelitian sebelumnya akan digunakan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.6 di bawah ini.

Tabel 2. 6 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Timeliness

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
T1*	Aplikasi BRImo menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna pada waktu yang tepat	[22] [25] [24]
T2*	Aplikasi BRImo menyediakan informasi yang terkini atau <i>up-to-date</i>	[23]
T3	Aplikasi BRImo mampu untuk selalu menyediakan informasi (ketersediaan informasi) kapan pun ketika dibutuhkan pengguna	

Keterangan \* = Item pertanyaan dari model EUCS oleh Doll & Torkzadeh[22]

## 6. Satisfaction (S)

Variabel *Satisfaction* akan diukur menggunakan 3 item pengukuran berdasarkan penelitian sebelumnya. Dengan indikator pengukuran yang ditunjukkan pada tabel 2.7 di bawah ini.

Tabel 2. 7 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Satisfaction

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
S1	Aplikasi BRImo dapat diandalkan kapan saja dan dimana saja	[25]
		[24]
S2	Aplikasi BRImo mempermudah dalam mencari produk yang dibutuhkan	[23]
S3	Aplikasi BRImo sudah memenuhi kebutuhan pengguna	

### 2.3.2 Hipotesis Penelitian

#### 2.3.2.1 Hubungan antara Content dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh D.Pibriana [24], I.Kurniasih [23], N.L.Rachmawati [26], M.Rahmawita [27], dan J.R.Informasi [28] ditemukan bahwa ada korelasi yang positif dan signifikan antara variabel konten dan kepuasan pengguna akhir sistem. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas :

**H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna**

#### 2.3.2.2 Hubungan antara Accuracy dengan Kepuasan Pengguna

Dalam studi sebelumnya yang diteliti oleh H.Setiawan [25], D.Pibriana [24], I.Kurniasih [23], N.L.Rachmawati [26], dan J.R.Informasi [28] ditemukan bahwa ada korelasi yang positif dan signifikan antara variabel akurasi dan kepuasan pengguna akhir sistem. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas :

**H2 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna**

### **2.3.2.3 Hubungan antara Format dengan Kepuasan Pengguna**

Dari studi sebelumnya atau penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh H.Setiawan [25], D.Pibriana [24], I.Kurniasih [23], I.Sevtiyani [29], dan J.R.Informasi [28] ditemukan bahwa ada korelasi yang positif dan signifikan antara variabel format dan kepuasan pengguna akhir sistem. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas :

**H3 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna**

### **2.3.2.4 Hubungan antara Ease of Use dengan Kepuasan Pengguna**

Pada studi atau penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I.Kurniasih [23], N.L.Rachmawati [26], M.Rahmawita [27], dan J.R.Informasi [28] ditemukan bahwa ada korelasi yang positif dan signifikan antara variabel kemudahan pengguna dan kepuasan pengguna akhir sistem. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas :

**H4 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna**

### **2.3.2.5 Hubungan antara Timeliness dengan Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh H.Setiawan [25], I.Kurniasih [23], I.Sevtiyani [29], M.Rahmawita [27], dan J.R.Informasi [28] terbukti bahwa ada korelasi yang positif antara variabel ketepatan waktu dan kepuasan pengguna akhir sistem. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas :

**H5 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna**