

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya merupakan penelitian yang digunakan sebagai referensi yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Referensi penelitian pertama [11], bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *E-Campus* di IAIN Bukittinggi serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang dengan beberapa tahapan pengujian antara lain uji normalitas, homogenitas, linearitas dan multikolinearitas. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi *E-Campus* IAIN Bukittinggi.

Referensi penelitian kedua [12], bertujuan untuk mengetahui dan melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *web students* Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS dengan beberapa pengujian yang dilakukan antara lain uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas, dan regresi logistik ordinal. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *content* (isi) yang memiliki nilai netral artinya variabel *content* mempunyai pengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Variabel *accuracy* (Akurat) memiliki nilai tidak setuju artinya variabel *accuracy* tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Variabel *format* (bentuk) memiliki nilai netral artinya variabel *format* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) memiliki nilai netral artinya variabel *ease of use* memiliki pengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel *timeliness*

(ketepatan waktu) memiliki nilai netral artinya variabel *timeliness* memiliki pengaruh terhadap variabel *user satisfaction*.

Referensi penelitian ketiga [13], bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel pada metode EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dan juga untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access yang merupakan media pemesanan tiket kereta api. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari 5 variabel yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini menggunakan *software* SPSS untuk melakukan pengolahan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang memiliki pengaruh ketiga variabel tersebut antara lain *accuracy*, *format*, *timeliness* dan terdapat 2 variabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu *content* dan *ease of use*. Berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh perhitungan sebagai berikut R2 sebesar 0,679 perhitungan tersebut membuktikan variabel *satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sebesar 67,9%.

Referensi penelitian keempat [14], bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use* dan *timeliness*. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan menggunakan *google form* dan diolah menggunakan *software* SPSS. Hasil pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis menunjukkan 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ketiga variabel tersebut yaitu *content*, *accuracy*, dan *format*, sedangkan variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *Ease of use* dan *timeliness*.

Referensi penelitian kelima [15], memiliki tujuan yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIAM Poltekkes Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS),

yang mana metode ini didasarkan pada 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use* dan *timeliness*. Data kuesioner pada penelitian ini diolah menggunakan *SmartPLS*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna SIAM berada pada rentang moderat dengan nilai 0.634. Selain itu variabel yang berpengaruh positif adalah variabel *content*, *accuracy*, dan *timeliness* sedangkan variabel yang berpengaruh negatif adalah variabel *format* dan *Ease of use*.



Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya/Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
1	Saputra, dkk. [11]	2019	Mengetahui dan melakukan analisis terkait bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> di IAIN Bukittinggi serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of use</i> 5. <i>Timeliness</i> 	EUCS	Variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi.
2	Marwati, dkk. [12]	2023	Mengetahui dan melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas web <i>students</i> Universitas Amikom Purwokerto.	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of use</i> 5. <i>Timeliness</i> 	EUCS	Variabel <i>content</i> , <i>format</i> , <i>Ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel <i>accuracy</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
3	Setiawan, dkk. [13]	2021	Mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel pada metode EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dan juga untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access yang merupakan media pemesanan tiket kereta api.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of use</i> 5. <i>Timeliness</i>	EUCS	Variabel <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel <i>content</i> dan <i>ease of use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4	Pibriana, dkk. [14]	2020	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna <i>e-learning</i> MTs N 2 Kota Palembang.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of use</i> 5. <i>Timeliness</i>	EUCS	Variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , dan <i>format</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
5	Rezalina, dkk. [15]	2023	Mengukur tingkat kepuasan pengguna SIAM Poltekkes Riau.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of use</i> 5. <i>Timeliness</i>	EUCS	Variabel yang berpengaruh positif adalah variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , dan <i>timeliness</i> sedangkan variabel yang berpengaruh negatif adalah variabel <i>format</i> dan <i>ease of use</i> .

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Aplikasi Dana

Aplikasi DANA merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai dompet digital, aplikasi DANA juga menjadi salah satu dompet digital yang aktif digunakan di Indonesia. DANA didesain agar transaksi non tunai dan non kartu dapat dilakukan secara digital, cepat, dan praktis [16]. Melalui aplikasi Dana, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran *online*, dan lain sebagainya. Selain itu aplikasi DANA memungkinkan pengguna untuk menghubungkan akun bank mereka dan melakukan transaksi nontunai dengan mudah melalui *smartphone* mereka.

2.2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem oleh karena semakin berkualitas suatu layanan atau produk yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna [17].

Kepuasan pengguna menggambarkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh sistem dimana orang tersebut ikut serta dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi atau penggunaan sistem informasi. Kepuasan ini merupakan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi dan apakah sistem informasi yang digunakan sesuai untuk penerapannya [18].

Kepuasan pengguna merupakan hasil dari pengalaman keseluruhan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan atau produk tersebut. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain desain pengalaman pengguna (UX) yang mana berkaitan dengan kemudahan navigasi dan estetika produk serta kemudahan pengguna yang mana berkaitan dengan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan produk atau layanan tersebut tanpa mengalami kesulitan atau kebingungan.

Penelitian terkait analisis kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan beberapa metode seperti metode Kano, dan metode *Website Quality 4.0* (Webqual 4.0), dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode kano merupakan metode yang memiliki tujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari jasa maupun produk dengan berdasar pada seberapa baik jasa atau produk tersebut mampu memberikan kepuasan bagi kebutuhan pelanggan [19]. Metode *Website Quality 4.0* (Webqual 4.0) merupakan metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi dari pengguna akhir serta penilaiannya disusun berdasarkan 4 variabel antara lain kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) [17]. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem dengan lima variabel yaitu *content, accuracy, format, Ease of use* dan *timeliness*.

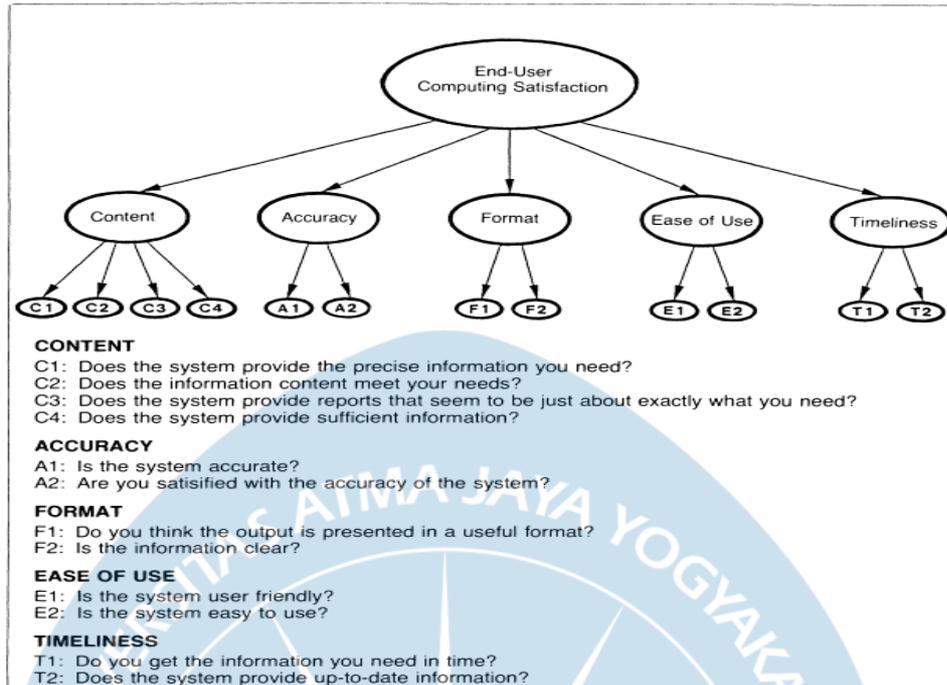
2.2.3. End User Computing Satisfaction

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Alasan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam penelitian ini karena dapat dipakai untuk mengetahui kepuasan pengguna dari pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Alasan kedua adalah karena adanya dokumen referensi asli metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang jelas dan valid [10]. Alasan berikut adalah karena metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki variabel-variabel bebas yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi dari segi teknis yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Sedangkan alasan penulis tidak menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode tersebut lebih cocok digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas suatu *website* [17]. Alasan berikutnya penulis tidak menggunakan metode KANO, karena metode tersebut lebih menitikberatkan pada pengkategorian karakteristik suatu produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau

jasa tersebut dapat memenuhi permintaan dari konsumen [20]. Metode ini tidak memberikan gambaran tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga kesimpulan yang dapat ditarik jika menggunakan metode ini adalah mengkategorikan atribut-atribut pada tingkatan kategori yang ada pada metode KANO [21]. Berdasarkan penjelasan tersebut maka kedua metode dirasa tidak cocok untuk dipakai dalam penelitian ini dan kurang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Konsep *End User Computing Satisfaction* (EUCS) telah dikembangkan dan dieksplorasi oleh berbagai peneliti dalam bidang sistem informasi serta interaksi manusia dan komputer selama bertahun-tahun. Adanya konsep tersebut tidak hanya disebabkan oleh satu penemu saja, melainkan telah berkembang melalui banyak karya ilmuwan. Salah satu karya awal yang berpengaruh dalam pengembangan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah oleh Doll dan Torkzadeh dalam makalah mereka yang berjudul "The Measurement of End-User Computing Satisfaction" yang diterbitkan dalam jurnal MIS Quarterly pada tahun 1988. Makalah tersebut memberikan usulan model untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap komputasi sistem, yang meletakkan dasar untuk penelitian lebih lanjut [10].

Pada metode ini terdapat 12 instrumen pertanyaan yang dapat dilihat pada gambar di bawah, keduabelas instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Selain itu, instrumen-instrumen tersebut dapat digunakan juga untuk membandingkan kepuasan pengguna akhir dengan variabel-variabel yang ada. Meskipun mungkin ada alasan untuk menambahkan pertanyaan tambahan untuk mengevaluasi fitur unik dari suatu aplikasi, namun 12 item pertanyaan yang ada bersifat umum, dan dapat digunakan untuk semua jenis aplikasi [10].



Gambar 2.1. Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki beberapa variabel yang dapat digunakan untuk menjadi dasar dalam melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Variabel-variabel yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu:

1. *Content*

Variabel *content* digunakan untuk mengukur *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dari segi konten sistem. Bentuk dari konten sistem biasanya terdiri dari modul dan fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna sistem tersebut, serta informasi yang diperoleh dari sistem [22].

2. *Accuracy*

Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi keakuratan informasi, apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna [8].

3. *Format*

Variabel *format* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan, estetika antar muka sistem, serta kerapian. Variabel ini berfokus pada informasi dan tampilan pada sistem apakah menarik dan memberikan kemudahan bagi pengguna saat menggunakan sistem tersebut [23].

4. *Ease of use*

Variabel *ease of use* digunakan untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan pemakaian fitur dari sistem aplikasi atau dengan kata lain kemudahan saat menggunakan suatu sistem yang mana hal tersebut berdampak pada kemudahan kinerja pengguna [23][24].

5. *Timeliness*

Variabel *timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan waktu dalam memberikan informasi pada saat dibutuhkan oleh pengguna. Dalam hal ini ketepatan waktu mengarah pada frekuensi dan kecepatan informasi yang disediakan oleh sistem [8].

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Penyusunan Hipotesis

Penyusunan hipotesis didasarkan pada teori atau hasil dari penelitian sebelumnya oleh karena sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan peneliti saat ini. Berikut penulis memaparkan hipotesis yang dipakai yaitu:

1. Pengaruh antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna

Pada penelitian sebelumnya telah diteliti terkait pengaruh antara *content* dengan kepuasan pengguna [1]. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *content* berpengaruh secara signifikan dengan arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut menjadi referensi acuan oleh peneliti untuk dapat menetapkan suatu hipotesis di bawah ini:

H1: *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna

Pada penelitian sebelumnya telah diteliti terkait pengaruh antara *accuracy* dengan kepuasan pengguna [1]. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *accuracy* berpengaruh secara signifikan dengan arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut menjadi referensi acuan oleh peneliti untuk dapat menetapkan suatu hipotesis di bawah ini:

H2: *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna

Pada penelitian sebelumnya telah diteliti terkait pengaruh antara *format* dengan kepuasan pengguna [1]. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *format* berpengaruh secara signifikan dengan arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut menjadi referensi acuan oleh peneliti untuk dapat menetapkan suatu hipotesis di bawah ini:

H3: *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengaruh antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna

Pada penelitian sebelumnya telah diteliti terkait pengaruh antara *ease of use* dengan kepuasan pengguna [1]. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *ease of use* berpengaruh secara signifikan dengan arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut menjadi referensi acuan oleh peneliti untuk dapat menetapkan suatu hipotesis di bawah ini:

H4: *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. Pengaruh antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna

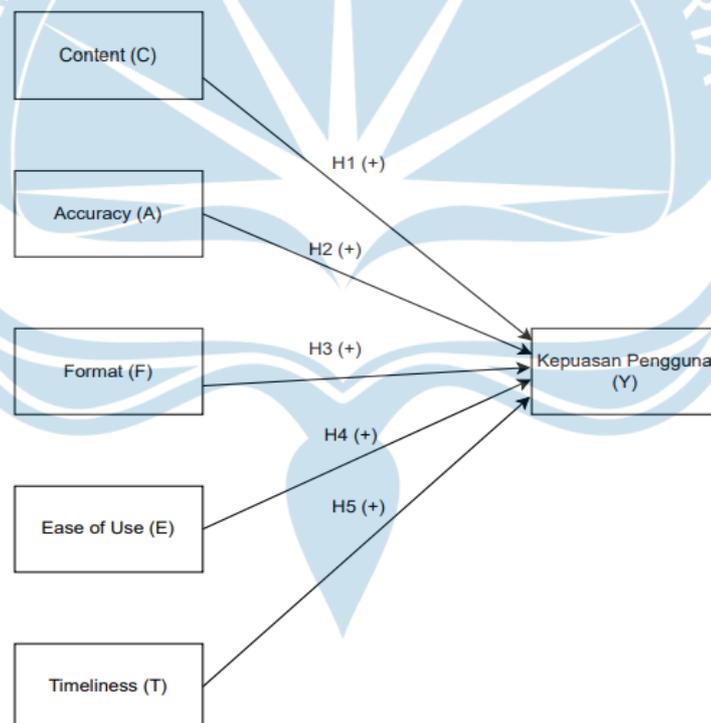
Pada penelitian sebelumnya telah diteliti terkait pengaruh antara *timeliness* dengan kepuasan pengguna [1]. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *timeliness* berpengaruh secara signifikan dengan arah hubungan positif

terhadap kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut menjadi referensi acuan oleh peneliti untuk dapat menetapkan suatu hipotesis di bawah ini:

H5: *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3.2. Model Penelitian

Model penelitian yang dibuat memberikan fokus kepada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) variabel bebas yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Pada Gambar 2.2. menunjukkan model penelitian yang telah dibuat oleh penulis untuk melakukan uji hipotesis sehingga dapat merepresentasikan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.



Gambar 2.2. Model Penelitian