

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 E-Commerce

Arti *E-Commerce* (*Electronic Commerce*) dapat juga didefinisikan sebagai aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah dan mendefinisikan kembali hubungan antara penjual dan pembeli [1].

Secara sederhana pengertian *E-commerce* dapat diartikan sebagai aktivitas transaksi jual-beli barang, servis atau transmisi dana atau data dengan menggunakan elektronik yang terhubung dengan internet. Transaksi *E-Commerce* ini bukan lagi hal baru di tanah air, bahkan perkembangannya terbilang sangat pesat [1].

Definisi *E-Commerce* menurut Laudon & Laudon (1998), *E-Commerce* adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis [2].

E-Commerce menurut David Baum (1999) yang sudah diterjemahkan oleh Onno. W. Purbo: *E-Commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik [3].

2.1.2 End- User Computing Satisfaction

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Ahmar dan Paramon (2005) mendefinisikan *End- User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem *software* aplikasi SI dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. 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 [4].

End-User Computing Satisfaction (EUCS), model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1991). Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi [5].

Model lain dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya [6]. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul kepuasan (*satisfaction*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi [7]. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang meliputi 5 komponen yaitu terdiri dari: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) [6].

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *End-User Computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini [8].

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai *Content, Accuracy, Fformat, Ease of use, Timeliness* dari sistem [9]. Penjelasan setiap variabel yang diukur dengan metode *End-User Computing Satisfaction* berikut adalah penjelasannya menurut Doll & Torkzadeh:

A. 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 [10]. Dimensi *content* mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi. Dimensi ini mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedianya fitur- fitur yang mendukung proses pelayanan bagi pengunjung, sistem informasi konsisten/ memiliki keseragaman informasi [9].

B. 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 eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data [9]. Sistem informasi yang diharapkan seperti tersedianya informasi yang akurat, tersedianya informasi yang sesuai dengan harapan, keutuhan data yang dihasilkan, integritas dan lain sebagainya.

C. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari 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 [11]. Dimensi *format* menekankan pada tampilan sistem informasi yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan sistem informasi juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk. Sehingga *format* atau tampilan visual dari sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunaannya [12].

D. 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. Kemudahan dalam penggunaan sistem informasi ditunjang dengan beberapa kriteria seperti kemudahan dalam penggunaan sistem informasi agar tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya, penggunaan yang konsisten, tersedianya *tool* pembantu yang memudahkan pengguna, dan memberikan pesan kesalahan lebih informatif untuk memberikan pesan eror yang mudah dipahami oleh pengguna sistem informasi [13].

E. 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 [14]. Ketepatan waktu dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari *respon time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada sistem informasi *up-to-date*, serta tersedianya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat. Dimensi *timeliness* yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna [12].

Model penelitian di atas menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) menurut Doll & Torkzadeh. Model EUCS menyatakan bahwa kepuasan *user* terhadap suatu web dapat ditentukan melalui beberapa variabel, yakni: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* (Doll & Torkzadeh, 1988). Variabel EUCS akan menjadi variabel bebas dan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [15].

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut peneliti akan menjelaskan beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dan berkaitan dengan topik kepuasan pengguna Shopee dengan metode *End-User*

Computing Satisfaction. Meskipun beberapa penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan skripsi ini, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variabel, subjek penelitian yang digunakan untuk meneliti tempat serta waktu penelitian. Adapun beberapa review peneliti terdahulu pada penelitian sekarang adalah sebagai berikut:

Table 2.1 - Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Bayu, Arya Setiawan (2016)	Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara online dengan menggunakan <i>End-User Computing Satisfaction</i> pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil)	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Hasilnya penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu <i>Ease of Use</i>
2	Radin Dewa (2016)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Program Studi Informastika Menggunakan EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>)	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan pada masing-masing variabel EUCS terhadap kepuasan pemakai <i>website</i> Universitas Bina Darma
3	Dwi Nuriana (2017)	Evaluasi Sistem <i>Online Public Access Catalog (OPAC) Slims</i> Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Di Perpustakaan Stikes Insan Cendekia Medika Jombang	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End- User Computing Satisfaction</i>	Penelitian ini menyimpulkan bahwa yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah <i>Content, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i>

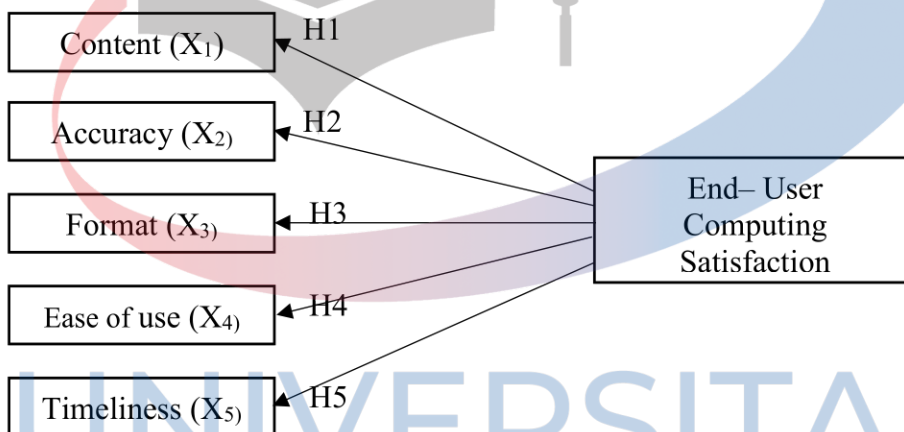
4	Yunita, Vincensia (2015)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan Menggunakan Metode EUCS	Variabel Independen: <i>Content, Format Accuracy Timeliness Ease of Use</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Model Evaluasi Kesuksesan dan Kepuasan Sistem Informasi <i>E-Learning</i> pada Lembaga Diklat Pemerintah, hasil data memperlihatkan keakuratan dan perbaharuan informasi menjadi pengaruh dalam kepuasan pengguna system
5	Nurmaini Dalimunte dan Cici Ismiati (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i> Dengan Metode EUCS	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End- User Computing Satisfaction</i>	Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan pengguna dengan metode yang berbeda yaitu EUC. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna SID (Sistem Informasi Dosen). Selain ini hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem maupun pihak eksekutif perguruan tinggi untuk lebih meningkatkan kualitas sistem informasi yang telah ditetapkan khususnya Sistem Informasi Dosen
6	Rosalina (2016)	Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan <i>End-User Computing Satisfaction</i> Studi Kasus :Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Varabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness Security</i> Valiabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Penelitian ini menyimpulkan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah <i>Coasetent, Ease 4of Use, Timeline</i> . Selain itu jugamenyimpulkan bahwa dari <i>Content</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir melalui <i>Ese of Use</i> dan <i>Timeline</i>
7	Marlinda wati dan Poppy Indriani	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> Dengan Penerapan Model <i>End-</i>	Variabel Independen:	Penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak semua faktor yang bergabung dalam

	(2016)	<i>User Computing Satisfaction</i>	<i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	instrument EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akan tetapi hanya faktor <i>Content, Accuracy</i> dan <i>Ease of Use</i>
8	Muhammad Syarif Hartawan (2017)	Evaluasi Kepuasan <i>User Interface</i> Desain Aplikasi Android Menggunakan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap desain <i>user interface</i> secara keseluruhan termasuk kedalam kategori setuju dan merasa puas menggunakan aplikasi android, dengan nilai presentase sebesar 92,5%
9	Ali Rahman dan Muhammad Syarif Hartawan (2019)	Evaluasi Kepuasan <i>User Interface Safe Travel</i> Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia Menggunakan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format Ease of Use Timeliness</i> Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi independen (indikator) EUCS, terdiri atas <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan <i>user</i> aplikasi <i>Safe Travel</i> . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan <i>user</i> terhadap desain <i>user interface</i> secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju dan merasa puas menggunakan aplikasi <i>Safe Travel</i>
10	Hutami & Camilla (2016)	Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (Studi	Variabel Independen: <i>Content Accuracy Format</i>	Hasil deskriptifnya menunjukkan bahwa responden merasa bahwa kinerja dari sistem baik, hal ini dikarenakan kelima variabel yaitu

		Kasus: PT.TLK, Bandung)	<i>Ease of Use</i> <i>Timeliness</i>	<i>accuracy, content, format, ease of use dan timeliness</i> berada di kategori puas. Berdasarkan hasil analisa kepuasan, apabila ingin meningkatkan kepuasan pengguna, dapat dilakukan perbaikan terlebih dahulu pada variabel <i>accuracy</i>
			Variabel Dependen : <i>End-User Computing Satisfaction</i>	

2.3 Kerangka/ Model Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, kerangka/ model konseptual dalam penelitian ini ditampilkan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 - Kerangka/ Model Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

Penelitian terdahulu telah menggunakan kelima variabel dalam model EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir. Seperti pada penelitian (Doll & Torkzadeh, 1988; Liu & Gou, 2008; Mohamed et al, 2009; Dastgir & Mortezaie, 2012; Sukumaran, 2015; Hutami & Camilla, 2016; Fitriansyah & Harris, 2018, Purwandani, 2018; Kurniawan et al, 2018; Darwi & Efrizon, 2019) [16].

2.4.1 Pengaruh *Content* Terhadap *End-User Computing Satisfaction*

Dimensi *content* menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi- fungsi tertentu

yang memiliki tujuan yang spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna [17].

Hasil ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendriyan (dalam Setiawan, 2012) menyatakan bahwa kesesuaian antara isi dalam sistem informasi dengan *output* yang dihasilkan merupakan hal yang penting. Sependapat dengan pernyataan yang sebelumnya, Parasuraman (dalam Assa, 2015) juga menyatakan bahwa untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari lima perspektif, satu diantara adalah *content*. Hal ini membuktikan bahwa *content* memiliki pengaruh penting bagi kepuasan akhir terhadap sistem [18].

Hasil yang sama juga dilakukan oleh Kurnia Anesa, Zuhendra, Denny Kurniadi [19]; Ali Rahman [20]; Hera Adrianti, Hosizah [21]; Jorry Karim, Marlin Lasena [6]; Roy Sari Milda Siregar [22]; Anggraeni Purfita Sari [23]; Ramon Adianto Djunanto, Frederik Samuel Papilaya [24]; Gigih Alfrian Pratama Putra [25]; Muryan Awaludin, Natasya Erent Yolanda [26] menyatakan bahwa *End-User Computing Satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *content*.

H1: *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End- User Computing Satisfaction*

2.4.2 Pengaruh Accuracy Terhadap End-User Computing Satisfaction

Accuracy atau keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah eror yang dihasilkan ketika mengolah data [17].

Hasil ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hall (2007) informasi harus bebas dari kesalahan yang signifikan. Akan tetapi jika signifikan adalah konsep yang sulit untuk diukur. Konsep ini tidak memiliki absolut, ini adalah konsep yang sangat bergantung pada masalahnya. Artinya, dalam beberapa situasi, informasi harus benar- benar akurat. Sementara dalam kondisi lainnya, tingkat *accuracy* dapat lebih rendah [27].

Hasil penelitian Muharor, et al.(2015) menyebutkan kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Alasan tidak berpengaruh karena sistem informasi yang di gunakan bersifat wajib, penggunaanya sebatas operator yang tidak punya wewenang dan kepentingan akan informasi yang di hasilkan sehingga baik buruknya kualitas informasi tidak di perhatikan penggunaanya. Informasi yang berkualitas sangat penting. Kesalahan atau ketidak akuratan informasi akan berakibat buruk bagi organisasi. Seperti halnya sistem informasi Keuangan daerah yang menyajikan informasi tersebut tidak tepat sasaran dan merugikan masyarakat. Salah satu faktor kesuksesan implementasi sistem informasi adalah informasi yang berkualitas [28]. Hasil yang sama juga dilakukan oleh Ninik Permata Sari, M. Nasir, Ria Andryani [29];

H2: *Accuracy* berpengaruh positif terhadap *End- User Computing Satisfaction*

2.4.3 Pengaruh *Format* Terhadap *End-User Computing Satisfaction*

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna [17].

Hasil ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tan dalam Rasman, 2012 *format* (tampilan) dari suatu sistem memiliki peranan yang penting karena berkaitan dengan apa yang pengguna lihat saat menggunakan sistem informasi [18].

Hasil yang sama juga dilakukan oleh Ninik Permata Sari, M. Nasir, Ria Andryani [29]; Kurnia Anesa, Zulhendra, Denny Kurniadi [19]; Jorry Karim, Marlin Lasena [6]; Roy Sari Milda Siregar [22]; Ali Rahman [20]; Hera Adrianti, Hosizah [21]; Anggraeni Purfita Sari [23]; Ramon Adianto Djunanto, Frederik Samuel Papilaya [24]; Gigih Alfrian Pratama Putra [25]; Muryan Awaludin, Natasya Erent Yolanda [26] menyatakan bahwa *End-User Computing Satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *format*.

H3: *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End- User Computing Satisfaction*

2.4.4 Pengaruh *Ease of Use* Terhadap *End-User Computing Satisfaction*

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir [17].

Hasil ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rasman (2012); Pratama (2012); Marlindawati (2014); dan Setiawan (2016). Hasilnya menyatakan bahwa *ease of use* memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut Karsh dan Holden (dalam Rasman, 2012) salah satu faktor yang mempengaruhi suatu sistem adalah bagaimana kemudahan dalam penggunaan sistem itu sendiri, melalui kemudahan tersebut setiap pengguna memiliki pengalamannya masing-masing dan apabila ia menyukai sistem tersebut maka tidak mungkin ia tidak merekomendasikannya kepada orang lain [18].

Hasil yang sama juga dilakukan oleh Ninik Permata Sari, M. Nasir, Ria Andryani [29]; Kurnia Anesa, Zulhendra, Denny Kurniadi [19]; Jorry Karim, Marlin Lasena [6]; Roy Sari Milda Siregar [22]; Ali Rahman [20]; Hera Adrianti, Hosizah [21]; Anggraeni Purfita Sari [23]; Ramon Adianto Djunanto, Frederik Samuel Papilaya [24]; Gigih Alfrian Pratama Putra [25]; Muryan Awaludin, Natasya Erent Yolanda [26] menyatakan bahwa *End-User Computing Satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *ease of use*.

H4: *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End- User Computing Satisfaction*

2.4.5 Pengaruh *Timeliness* terhadap *End-User Computing Satisfaction*

Ketepatan waktu (*timeliness*) dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu (*real time*) [17].

Hasil ini sama dengan hasil yang disimpulkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asti Shofi Damayanti, Yusi Tyroni Mursityo, Admaja Dwi Herlambang yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market

Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) terdapat satu indikator pada variabel *timeliness* yaitu ketepatan waktu. Indikator tersebut masuk dalam kategori rendah. Sehingga variabel *timeliness* masuk kedalam kategori rendah yang berarti pengguna tidak puas terhadap variabel tersebut [30]. Hasil yang sama juga disimpulkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vandu Yogi Saputra, Dwiyono Ariyadi, Aslan Alwi dengan judul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web TEKNIK.UMPO.AC.ID Menggunakan Metode EUCS. Hasilnya menyatakan bahwa variabel yang memiliki nilai rata rata yang paling rendah yaitu pada variabel *timeliness* dengan presentase sebesar 29% [31].

H5: *Timeliness* berpengaruh positif terhadap *End- User Computing Satisfaction*

Berdasarkan studi pendahuluan pertama pada 30 pengguna shopee ditemukan 3 variabel yang dominan yaitu *content*, *format* dan *timeliness*. Berdasarkan penelitian terdahulu variabel yang berpengaruh secara bersamaan terhadap pengguna shopee belum dapat dibuktikan, maka akan dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL