

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Di dalamnya juga termasuk proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Sehingga, sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi sistem yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks. Sebuah sistem informasi memiliki sejumlah komponen di dalamnya. Komponen-komponen ini memiliki fungsi dan tugas masing-masing yang saling berkaitan satu sama lain. Keterkaitan antar komponen ini membentuk suatu kesatuan kerja, yang menjadikan sistem informasi dapat mencapai tujuan dan fungsi yang ingin dicapai oleh pengguna dan pengembang sistem informasi.

Adapun Komponen-Komponen dari Sistem Informasi yaitu: [8]

A. Komponen Input

Komponen ini berfungsi untuk menerima semua input (masukan) dari pengguna. Inputan yang diterima dalam bentuk data. Data ini berasal dari satu maupun beberapa buah sumber.

B. Komponen Output

Sebuah sistem informasi akan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi. Komponen output berfungsi untuk menyajikan hasil akhir ke pengguna sistem informasi. Informasi yang disajikan ini merupakan hasil dari pengolahan data yang telah diinputkan sebelumnya. Pada komponen output, informasi yang disajikan disesuaikan dengan data yang diinput dan fungsionalitas dari sistem informasi yang bersangkutan.

C. Komponen Software (Perangkat Lunak)

Komponen Software (Perangkat Lunak) mencakup semua perangkat lunak yang digunakan didalam sistem informasi. Adanya komponen perangkat lunak ini akan membantu sistem informasi didalam menjalankan tugasnya dan untuk dapat dijalankan sebagaimana mestinya.

D. Komponen Hardware (Perangkat Keras)

Komponen Hardware (Perangkat Keras) mencakup semua perangkat keras komputer yang digunakan secara fisik didalam sistem informasi, baik di komputer server maupun di komputer client.

E. Komponen Database (Basis Data)

Komponen Database (Basis Data) berfungsi untuk menyimpan semua data dan informasi kedalam satu atau beberapa tabel. Setiap tabel memiliki field masing-masing. Setiap tabel memiliki fungsi penyimpanan masing-masing, serta antar tabel dapat juga terjadi relasi (hubungan).

F. Komponen Kontrol dan Prosedur

Komponen kontrol berfungsi untuk mencegah terjadinya beragam gangguan dan ancaman terhadap data dan informasi yang ada didalam sistem informasi, termasuk juga sistem informasi itu sendiri beserta fisiknya (dalam hal ini komputer server). Komponen Prosedur mencakup semua prosedur dan aturan yang harus dilakukan dan wajib ditaati bersama, guna mencapai tujuan yang diinginkan. Komponen ini berkaitan dengan komponen kontrol dalam hal pencegahan terhadap kemungkinan ancaman dan gangguan yang terjadi pada sistem informasi, yang berpengaruh terhadap layanan yang diberikan, informasi yang disajikan, dan tingkat kepuasan pengguna.

G. Komponen Teknologi dan Jaringan Komputer

Komponen teknologi mengatur *software*, *hardware*, *database*, kontrol dan prosedur, input, dan output. Sehingga, sistem dapat berjalan dan terkendali membaik. Komponen Jaringan Komputer berperan didalam menghubungkan sistem informasi dengan sebanyak mungkin pengguna, baik melalui kabel, jaringan (*wired*) maupun tanpa kabel (*wireless*).

2.2 Sistem Informasi Pelayanan Perizinan

Sutedi menjelaskan bahwa “Izin adalah suatu persetujuan dari pengusaha berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. “Izin juga dapat diartikan sebagai dispensiasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengadilan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan [9].

Pelayanan administrasi Pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat [10].

Sistem informasi pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem layanan publik yang dirancang sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat untuk memperoleh informasi dan pelayanan perizinan. Media komunikasi ini dirancang untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dan daya saing serta membantu kegiatan pemerintahan dalam proses perizinan.

2.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Definisi kepuasan pelanggan diungkapkan Kotler sebagai perasaan senang atau sebaliknya yang berasal dari perbandingan antara kesannya atau kinerja suatu produk. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah cara pandang pengguna atas sistem informasi secara nyata dan bukan pada kualitas sistem secara teknik. Kustono menjelaskan kepuasan pemakai sebagaimana dikutip Perdanawati sebagai kesesuaian antara harapan dengan hasil yang diperoleh seseorang. [11]

2.4 Profil Perusahaan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 2333 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Memiliki tugas dalam melaksanakan koordinasi kebijakan daerah dan pelayanan di bidang perizinan usaha dan perizinan non usaha secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang yang berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 2029 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang diberikan kewenangan 40 jenis pelayanan yaitu:

1. Diversifikasi Usaha
2. IMB Gedung
3. IMB Tower
4. Izin Budidaya Ikan
5. Izin Laboratorium Kesehatan
6. Izin Lingkungan
7. Izin Pemanfaatan Badan Jalan
8. Izin Pembuangan Air Limbah ke Badan Air
9. Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
10. Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten
11. Izin Perubahan Jenis Tanaman
12. Izin Perubahan Kapasitas Pengolahan Hasil Perkebunan
13. Izin Perubahan Luas Lahan
14. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
15. Izin Reklame
16. Izin Trayek
17. Izin Usaha Angkuta
18. Izin Usaha Industri
19. Izin Usaha Perikanan

20. Izin Usaha Perkebunan (IUP)
21. Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP-B)
22. Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP-P)
23. Izin Usaha Peternakan
24. Izin Usaha Produksi Benih Bina dan Tanda Daftar Produsen, Penyalur dan Perdagangan Benih Bina
25. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) / Izin Prinsip
26. Izin Usaha Toko Modern
27. Surat Izin Apotek
28. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi
29. Surat Izin Usaha Perdagangan
30. Tanda Daftar Gudang
31. Tanda Daftar Industri
32. Tanda Daftar Perusahaan (CV)
33. Tanda Daftar Perusahaan (KOPERASI)
34. Tanda Daftar Perusahaan (PT)
35. Tanda Daftar Perusahaan Perorangan
36. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
37. Izin Mendirikan Bangunan Hunian
38. Usaha Plank Nama Toko
39. Rekomendasi Kesesuaian Dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Kabupaten Untuk IUP-B yang Diterbitkan Oleh Gubernur
40. Rekomendasi Kesesuaian Dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Kabupaten Untuk IUP-P yang Diterbitkan Oleh Gubernur

2.5 Aplikasi Perizinan Online

Aplikasi Perizinan Online dibentuk untuk memberikan informasi yang lebih efektif dan pelayanan perizinan bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik yang dapat diakses melalui website <http://perizinan.deliserdangkab.go.id/>. Sehingga, menyederhanakan proses perizinan, mengurangi biaya, menghemat waktu serta memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan perizinan. Melalui Aplikasi Perizinan Online, kebutuhan

masyarakat akan pelayanan perizinan secara cepat dapat terselesaikan, sehingga pelayanan publik dapat tercapai secara optimal dan transparan. Aplikasi Perizinan Online berperan penting, karena saat ini dihadapkan pada era keterbukaan informasi publik yang menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif seiring kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan publik yang baik serta mudah dijangkau.

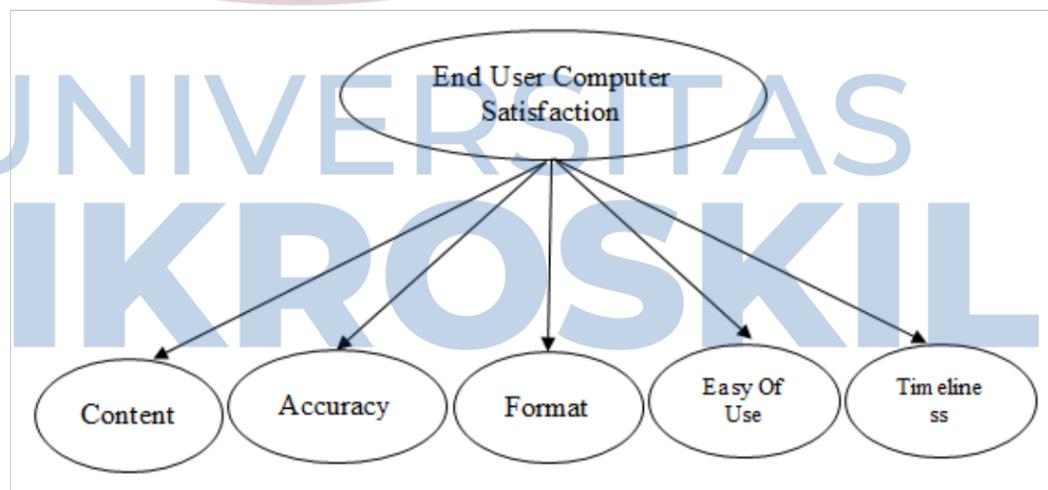
Terdapat beberapa fitur dalam Aplikasi Perizinan Online yaitu sebagai berikut:

1. Menu Home berisi informasi terbaru mengenai perizinan yang diterbitkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.
2. Menu Profil berisi informasi mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.
3. Menu Informan berisi informasi mengenai Penanaman Modal Kabupaten Deli Serdang.
4. Menu Perizinan Online untuk melakukan pendaftaran awal dan mendapatkan kode aktivasi agar dapat melanjutkan pendaftaran perizinan.
5. Menu Permohonan berisi informasi yang dapat dilihat oleh responden untuk mengetahui izin yang mereka daftarkan apakah permohonan izin mereka diproses, diterbitkan, belum diambil, atau ditolak.
6. Menu Pengaduan merupakan layanan yang diberikan kepada responden untuk menyampaikan kritik dan saran mereka atas sistem Aplikasi Perizinan Online.
7. Menu Tracking Perizinan merupakan layanan untuk mengetahui sudah sampai mana status permohonan yang telah dilakukan. Dengan memasukkan No.Pendaftaran pengguna dapat melihat status permohonan mereka.
8. Menu Simulasi tarif merupakan layanan yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui tarif izin usaha. Dengan memasukkan jenis izin dan nilai Retribusi pengguna dapat melihat tarif yang dikenakan kepada pengguna.
9. Menu Pengumuman berisi informasi yang ditujukan kepada masyarakat untuk melihat perihal mengenai pengambilan dan pembayaran.

10. Menu data Formulir berisi informasi mengenai jenis perizinan dan lama pengerjaan.

2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari parapengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), Tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) penggunaan dari sistem.[12]



Gambar 2.1. Model End User Computing Satisfaction (Doll &Torkzadeh)

Berikut ini penjelasan dari setiap dimensi ukuran dengan menggunakan metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh (1988) adalah sebagai berikut: [13]

1. Isi (*Content*)

Isi (*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. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Akurat (*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 *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Tampilan (*Format*)

Tampilan (*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.

4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Kemudahan pengguna (*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.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Ketepatan waktu (*Timeliness*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan 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.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan digunakan untuk menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga, penulis dapat memperkaya teori yang akan digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Author dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta.	Hera Adrianti, Hosizah 2018 [7]	variabel bebas <i>(independen)</i> : 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) Variabel terikat <i>(Dependen)</i> : 1. Kepuasan Pengguna.	1. Variabel Isi (<i>Content</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi. 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi. 3. Tampilan (<i>Format</i>) berpengaruh

				<p>positif dan signifikan terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi.</p> <p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi.</p> <p>5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi.</p>
2	Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction.	I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I Wayan Kayun Suwastika	<p>variabel bebas (<i>independen</i>):</p> <p>1. Isi (<i>Content</i>)</p> <p>2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>)</p> <p>3. Tampilan (<i>Format</i>)</p>	<p>1. Variabel Isi (<i>Content</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>2. Keakuratan</p>

		2017 [5]	<p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)</p> <p>Variabel terikat (<i>Dependen</i>):</p> <p>1. Kepuasan Pengguna.</p>	<p>(<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>3. Tampilan (<i>Format</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p>
3	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem	Gigih Alfrian Pratama Putra	<p>variabel bebas (<i>independen</i>):</p> <p>1. Isi (<i>Content</i>)</p> <p>2. Keakuratan</p>	<p>1. Variabel Isi (<i>content</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan</p>

	Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Dengan Model End-User Computing Satisfaction.	2017 [11]	<p>(Accuracy)</p> <p>3. Tampilan (Format)</p> <p>4. Kemudahan pengguna (Ease of Use)</p> <p>5. Ketepatan waktu (Timeliness).</p> <p>Variabel terikat (Dependen):</p> <p>1. Kepuasan Pengguna.</p>	<p>pengguna SAIBA.</p> <p>2. Variabel Keakuratan (Accuracy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA.</p> <p>3. Variabel Tampilan (Format) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA.</p> <p>4. Variabel Kemudahan pengguna (ease of use) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA.</p> <p>5. Variabel Ketepatan waktu (timeliness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA.</p>
4	Analisis Faktor End-User Computing	Anggraeni Purfita Sari, Muhammad	variabel bebas (independen):	1. Variabel Isi (Content) memiliki pengaruh positif

	Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan.	Anshar Syamsuddin 2017 [6]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) <p>Variabel terikat (<i>Dependen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pengguna. 	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Tampilan (<i>Format</i>) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
5	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing	Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris 2018	<p>variabel bebas (<i>independen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Isi (<i>Content</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

	Satisfaction (EUCS).	[4]	<p>3. Tampilan (<i>Format</i>)</p> <p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)</p> <p>Variabel terikat (<i>Dependen</i>):</p> <p>1. Kepuasan Pengguna.</p>	<p>pengguna.</p> <p>2. Tampilan (<i>Format</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	----------------------	-----	--	---



6	<p>Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android SCIENCOM.</p>	<p>Muhammad Syarif Hartawan 2017 [2]</p>	<p>variabel bebas (<i>independen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) <p>Variabel terikat (<i>Dependen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pengguna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Isi (<i>Content</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Tampilan (<i>Format</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) memiliki pengaruh
---	--	---	---	--

				positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7	Pengukuran Kepuasan Pengguna dan Peningkatan Layanan SILADDU (Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu).	Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah, Dede Abdurahman 2018 [14]	<p>variabel bebas (<i>independen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) <p>Variabel terikat (<i>Dependen</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pengguna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Isi (<i>Content</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Tampilan (<i>Format</i>) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif terhadap

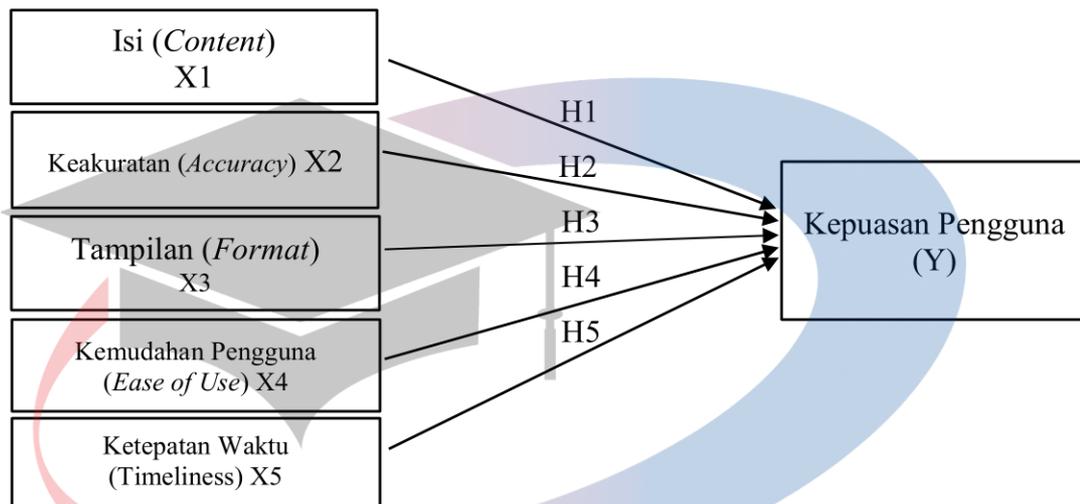
				kepuasan pengguna. 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
8.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP.	Marlindawati, Poppy Indriani 2016 [3]	variabel bebas (<i>independen</i>): 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) Variabel terikat (<i>Dependen</i>): 1. Kepuasan Pengguna.	1. Variabel Isi (<i>Content</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Tampilan (<i>Format</i>) tidak

				berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
				5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya pada tabel diatas dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (1988) diperoleh hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Hera Adrianti, Hosizah (2018) terdapat Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi [7]. Penelitian yang dilakukan oleh Marlindawati, Poppy Indriani (2016) Variabel Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi Variabel Tampilan (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah (2018), Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris (2018) Variabel Keakuratan (*Accuracy*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi Variabel Isi (*Content*), Tampilan (*Format*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[14] Dari hasil uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian untuk memperoleh data terkait mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Perizinan Online.

2.8 Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (1988) untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan variabel Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*).



Gambar 2.2 kerangka Pemikiran Penelitian Teoritis

Berdasarkan kerangka/model konseptual diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Variabel isi (*Content*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H2 : Variabel Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : Variabel Tampilan (*Format*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H4 : Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H5 : Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.9 Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Isi (*Content*) Terhadap Kepuasan Pengguna

Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen variabel isi (*Content*) dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna[15]. Variabel Isi (*Content*) mengukur dua indikator yaitu kelengkapan modul dan pengolahan sistem informasi. Setiap indikator terdiri dari satu item pertanyaan[16]. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah sistem informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. [7]

Variabel Isi (*Content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap isi aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi.[6]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlindawati & Poppy Indriani[3], Hera Adrianti & Hosizah[7], Muhammad Syarif Hartawan [2]menunjukkan hasil Isi (*content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1: Isi (*Content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.9.2 Pengaruh Keakuratan (*Accuracy*) Terhadap Kepuasan Pengguna

Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen variabel Keakuratan (*Accuracy*) dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna. [15] Variabel Keakuratan (*Accuracy*) mengukur persepsi responden tentang kemampuan sistem dalam mengolah data secara akurat serta konsistensi dari output yang dihasilkan sistem[16]. Mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data. [7] jika sebuah sistem menghasilkan informasi yang akurat maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Variabel Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap keakuratan

informasi yang dihasilkan oleh aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi.[6]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gigih Alfrian Pratama Putra [11], Marlindawati & Poppy Indriani [3], Ahmad Fitriansyah & Ibnu Harris [4], Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah & Dede Abdurahman [14] menunjukkan hasil Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

H2: Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.9.3 Pengaruh Tampilan (*Format*) terhadap Kepuasan Pengguna

Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen variabel Tampilan (*Format*) dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna.[15] Variabel Tampilan (*Format*) mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem [16]. Tampilan (*Format*) yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna. [7] Jika sebuah sistem menghasilkan tampilan yang menarik dan memudahkan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Variabel Tampilan (*Format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap tampilan aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna. [6]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I Wayan Kayun Suwastika [5], Gigih Alfrian Pratama Putra [11], Anggraeni Purfita Sari & Muhammad Anshar Syamsuddin [6] menunjukkan hasil Tampilan (*Format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

H3: Tampilan (*Format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.9.4 Pengaruh Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) terhadap Kepuasan Pengguna

Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna.[15] Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) 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. [7] Jika sebuah sistem memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, memasukkan data, serta mengolah data maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap kemudahan pengguna, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna. [6]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlindawati & Poppy Indriani [3], Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah, Dede Abdurahman [14], Gigih Alfrian, Pratama Putra [11] menunjukkan hasil Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

H4: Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.9.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap Kepuasan Pengguna

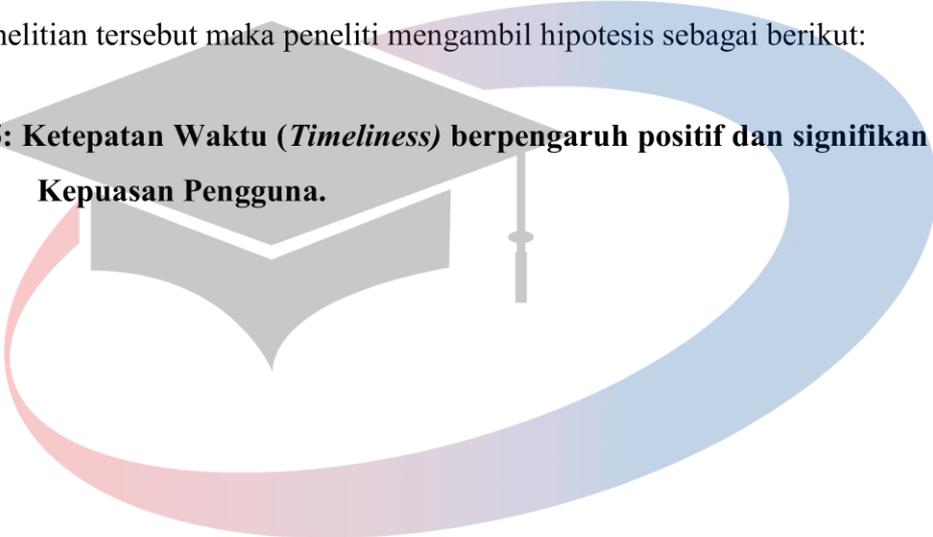
Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen variabel Waktu (*Timeliness*) dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna. [15] Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) mengukur persepsi responden terhadap kemampuan sistem dalam menyajikan informasi serta keterbaharuan (*update*) isi dari informasi tersebut.[16] Jika sebuah sistem memberikan informasi secara tepat waktu maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini

menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi. [6]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah, Dede Abdurahman [14], Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris [4], Muhammad Syarif Hartawan [2], Secara bersama menunjukkan hasil Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut:

H5: Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL