

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, serta analisis dalam suatu organisasi, sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi, manusia, prosedur, serta data yang bekerja secara terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang bernilai bagi pengguna[9].

Dalam perkembangan era digital, sistem informasi tidak hanya digunakan dalam lingkungan organisasi, tetapi juga telah berkembang menjadi sistem berbasis layanan digital yang digunakan langsung oleh masyarakat luas, seperti sistem *e-commerce*, sistem perbankan digital, serta aplikasi layanan berbasis mobile. Perkembangan ini menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi digital dan kehidupan sehari-hari masyarakat modern [10].

Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Sistem informasi yang dirancang dengan baik harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna, mudah digunakan, serta mampu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, aspek interaksi antara manusia dan sistem menjadi faktor penting dalam pengembangan sistem informasi modern.

2.2 Human Computer Interaction (HCI)

Human Computer Interaction (HCI) merupakan bidang yang mempelajari interaksi antara manusia dan sistem komputer dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kenyamanan penggunaan sistem oleh pengguna[11]. HCI berfokus pada bagaimana sistem dirancang agar mudah digunakan, mudah dipahami, serta mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam pengembangan sistem informasi modern, HCI menjadi salah satu aspek penting karena kualitas interaksi antara pengguna dan sistem berpengaruh langsung terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Dalam konteks aplikasi digital, khususnya aplikasi mobile dan *e-commerce*, penerapan prinsip HCI bertujuan untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara

optimal oleh berbagai kelompok pengguna. Sistem yang memiliki interaksi yang baik akan memudahkan pengguna dalam memahami fitur, melakukan navigasi sistem, serta menyelesaikan aktivitas yang diinginkan tanpa mengalami kesulitan. Sebaliknya, sistem dengan desain interaksi yang buruk dapat menyebabkan kesalahan penggunaan, menurunkan kenyamanan pengguna, serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem[11].

Pada aplikasi e-commerce seperti Shopee, penerapan HCI dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mencari produk, serta melakukan transaksi secara cepat dan mudah. Interaksi yang baik antara pengguna dan sistem akan meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemahaman terhadap konsep HCI menjadi penting dalam penelitian ini sebagai dasar untuk memahami bagaimana interaksi pengguna dengan aplikasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

2.3 User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan bagian dari sistem yang berfungsi sebagai media interaksi langsung antara pengguna dan sistem komputer. UI mencakup seluruh elemen visual yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem, seperti menu, tombol, ikon, warna, tata letak tampilan, serta struktur navigasi. UI yang dirancang dengan baik bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam memahami fungsi sistem serta melakukan aktivitas yang diinginkan secara efektif dan efisien[12].

Dalam pengembangan aplikasi digital, kualitas UI memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap sistem. Tampilan antarmuka yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Sebaliknya, UI yang kompleks, tidak konsisten, atau sulit dipahami dapat menyebabkan kebingungan pengguna dan menurunkan tingkat kepuasan dalam penggunaan sistem[12].

Pada aplikasi e-commerce seperti Shopee, UI berperan penting dalam memfasilitasi pengguna dalam melakukan pencarian produk, melihat detail informasi produk, serta melakukan proses transaksi. Tampilan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan akan membantu pengguna dalam berinteraksi dengan sistem secara lebih optimal. Oleh karena itu, kualitas UI menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi pengalaman penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

2.4 User Experience (UX)

User Experience (UX) merupakan konsep yang menggambarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem, aplikasi, atau layanan digital[13]. UX tidak hanya mencakup tampilan visual sistem, tetapi juga mencakup persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kenyamanan sistem, kecepatan respon sistem, serta kepuasan emosional selama penggunaan sistem. UX berfokus pada bagaimana sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh selama proses interaksi berlangsung.

Dalam pengembangan aplikasi digital, UX menjadi faktor penting karena pengalaman penggunaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan[13]. Pengguna cenderung lebih memilih aplikasi yang mudah digunakan, memiliki sistem navigasi yang jelas, serta mampu memberikan informasi secara cepat dan akurat. Sebaliknya, pengalaman penggunaan yang buruk dapat menurunkan minat penggunaan serta menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem.

2.5 E-Commerce

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam aktivitas perdagangan global, salah satunya melalui implementasi *electronic commerce* atau e-commerce. E-commerce merujuk pada seluruh proses transaksi barang, jasa, dan informasi yang dilakukan melalui jaringan elektronik, khususnya internet. Model perdagangan ini berkembang pesat seiring meningkatnya penetrasi internet, penggunaan perangkat seluler, serta perubahan preferensi konsumen terhadap sistem belanja yang lebih praktis dan efisien.

Indonesia tercatat sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan e-commerce terbesar di Asia Tenggara. Berdasarkan laporan Journal of Management and Business (JOMB), mayoritas pengguna internet di Indonesia telah melakukan aktivitas belanja daring secara rutin[2]. Di antara berbagai platform yang beroperasi, Shopee menduduki peringkat tertinggi dalam hal jumlah pengguna aktif bulanan dan frekuensi transaksi. Dominasi ini menunjukkan bahwa e-commerce telah menjadi bagian penting dalam kehidupan digital masyarakat, termasuk di wilayah perkotaan seperti Medan. Pertumbuhan yang pesat ini menandakan pergeseran paradigma perdagangan konvensional menuju ekonomi digital yang menekankan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses. Namun demikian, keberhasilan e-commerce tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh tingkat kepuasan

pengguna terhadap layanan digital yang mereka gunakan. Oleh karena itu, analisis terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam memahami kualitas dan keberlanjutan sistem e-commerce[7].

2.6 Perilaku Pengguna

Perilaku pengguna dalam konteks e-commerce merupakan kajian yang menyoroti pola, persepsi, motivasi, serta evaluasi pengguna dalam berinteraksi dengan platform digital. Perilaku tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis, sosial, dan teknologi, yang secara keseluruhan membentuk pengalaman pengguna dalam proses transaksi daring. Pengguna tidak hanya mempertimbangkan faktor harga dan ketersediaan produk, tetapi juga kualitas sistem, kemudahan navigasi, keamanan transaksi, kecepatan informasi, serta keandalan layanan pengiriman[7].

Dalam konteks penggunaan aplikasi, persepsi pengguna terhadap kualitas antarmuka, kecepatan respon, serta integritas informasi menjadi faktor krusial dalam menentukan penerimaan dan kepuasan[7]. Berbagai model teoretis telah digunakan untuk memahami perilaku pengguna terhadap sistem digital, salah satunya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berperan penting dalam membentuk sikap dan niat penggunaan. Selain itu, persepsi pengalaman langsung pengguna tertuang dalam model kepuasan seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur evaluasi pengguna terhadap kualitas konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem.

Perilaku pengguna aplikasi e-commerce dipengaruhi oleh konstruksi kognitif dan afektif yang terbentuk selama proses interaksi dengan aplikasi. Pengguna yang merasa aplikasi mudah digunakan, informatif, dan responsif lebih cenderung menunjukkan intensi untuk melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif kepada pengguna lain. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap aspek tertentu dari sistem dapat menurunkan kepercayaan pengguna dan mendorong perpindahan ke platform pesaing[7]. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku pengguna merupakan landasan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan keberlanjutan aplikasi e-commerce, termasuk Shopee.

2.7 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan Pengguna sistem informasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi suatu sistem teknologi informasi. Dalam konteks organisasi maupun pengguna individu, Tingkat kepuasan menjadi cerminan sejauh mana

sistem yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta persepsi pengguna terhadap kualitas informasi dan layanan yang diberikan. Dalam model *Information System Success* menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu variabel utama yang menentukan efektivitas sistem informasi, di mana keberhasilan suatu sistem tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari penerimaan dan kepuasan pengguna akhir (end user).

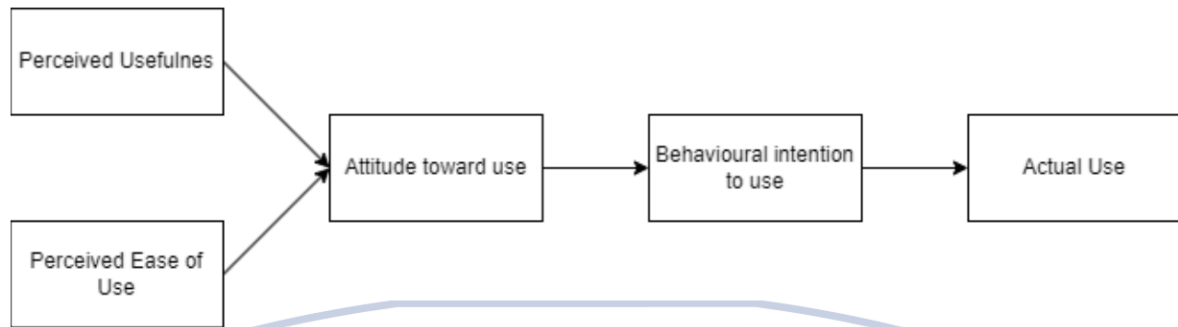
Secara konseptual, kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipahami sebagai respon afektif yang timbul setelah individu berinteraksi dengan suatu sistem, kepuasan pengguna terbentuk dari evaluasi subjektif terhadap kualitas sistem dan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut. Evaluasi ini mencakup persepsi terhadap keandalan informasi, kemudahan pengoperasian, kelengkapan fitur, serta efisiensi waktu yang ditawarkan oleh sistem. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak bersifat absolut, melainkan dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, dan konteks penggunaan yang berbeda-beda.

Dalam Konteks Aplikasi e-commerce, kepuasan pengguna menjadi faktor yang menentukan keberlanjutan penggunaan Aplikasi serta loyalitas pengguna terhadap platform tertentu. Pengguna yang merasa puas cenderung memiliki intensi yang lebih tinggi untuk Melakukan pembelian ulang (*repurchase intention*) dan merekomendasikan Aplikasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna dapat menimbulkan persepsi negatif, penurunan kepercayaan, serta potensi perpindahan ke platform pesaing. Oleh karena itu, pengukuran Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-commerce tidak hanya penting untuk mengevaluasi kinerja aplikasinya tetapi juga sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan berbasis pengalaman pengguna (*user experience*).

2.8 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap sistem atau Teknologi informasi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh *Fred D. Davis* pada tahun 1986 dan kemudian dipublikasikan secara luas pada tahun 1989 sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh *Fishbein dan Azjen*. Model TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PE). Kedua variabel tersebut membentuk dasar bagi pemahaman mengenai bagaimana individu

memutuskan untuk menggunakan suatu sistem informasi berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaannya[7].



Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model (TAM)

Ada 5 Variabel yang terdapat pada TAM seperti gambar 2.4 di atas yaitu[7]:

1. *Perceived Ease of Use* (PE)

Perceived Ease of Use (PE) adalah suatu ukuran di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. *Perceived Ease of Use* menyatakan bahwa tingkat kemudahan yang dirasakan individu terhadap suatu sistem akan memengaruhi sikap dan kecenderungan dalam menerima teknologi tersebut.

2. *Perceived Usefulness* (PU)

Perceived Usefulness (PU) atau persepsi kemanfaatan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Sehingga dapat diartikan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) adalah variabel yang dapat dijadikan sebagai ukuran dimana pengguna dimasa depan percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut akan memberikan manfaat yang positif dan dapat memberikan peningkatan yang signifikan terhadap pekerjaannya.

3. *Attitude Toward Using* (AT)

Attitude Toward Using (AT) adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Attitude Toward Using* (AT) juga dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau individu dalam menggunakan sistem teknologi dan informasi, sikap tersebut dapat berbentuk penerimaan ataupun penolakan

4. *Behavior Intention to Use* (BI)

Behavior Intention to Use (BI) adalah kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. *Behavior Intention to Use* (BI) juga dapat diartikan

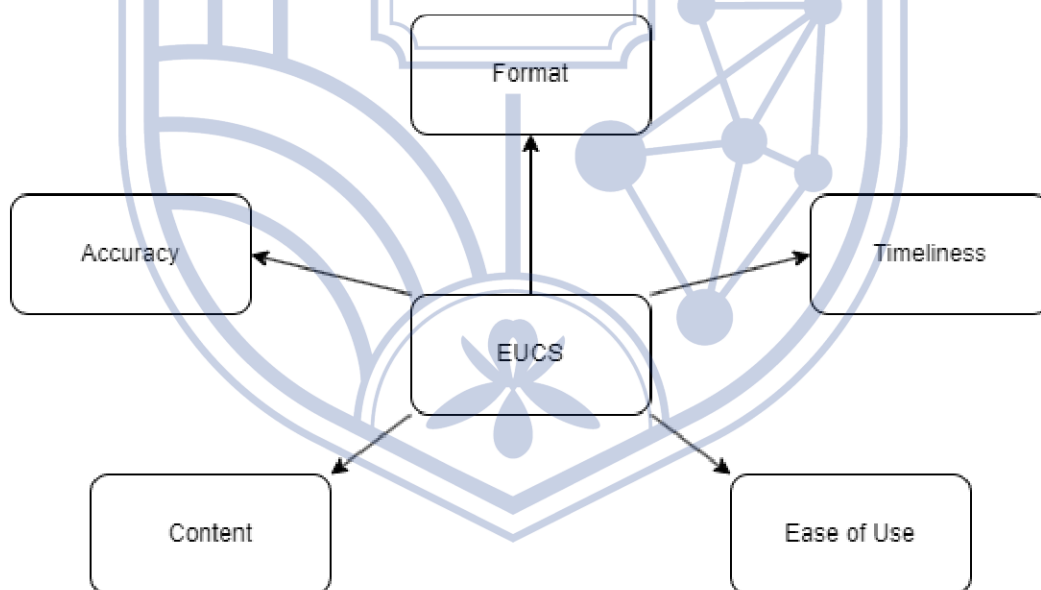
sebagai minat perilaku penggunaan sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut.

5. *Actual System Usage* (AU)

Actual System Usage (AU) adalah sebuah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. *Actual System Usage* diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata.

2.9 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu pendekatan teoretis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis komputer. Model ini pertama kali dikembangkan oleh *Doll* dan *Torkzadeh* pada tahun 1988 sebagai upaya untuk menyediakan instrumen pengukuran yang komprehensif terhadap kepuasan pengguna akhir (*end user*) dalam konteks penggunaan sistem komputer. EUCS didasarkan pada asumsi bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator yang paling tepat dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi, karena pengguna merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dan memperoleh manfaat dari sistem tersebut[5].



Gambar 2.2 Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model EUCS terdiri atas lima dimensi utama yang secara kolektif digunakan untuk menilai pengalaman pengguna terhadap sistem, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use*[7].

1. *Content* (Isi)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana informasi yang disajikan oleh sistem dianggap relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang memiliki konten yang jelas dan berguna akan meningkatkan nilai persepsi pengguna terhadap sistem serta memperkuat rasa puas dalam penggunaannya.

2. *Accuracy* (Ketepatan)

Ketepatan berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem akurat, dapat dipercaya, dan bebas dari kesalahan. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi.

3. *Format* (Tampilan)

Format merujuk pada cara penyajian informasi yang ditampilkan oleh sistem, termasuk aspek desain antarmuka, tata letak, serta keterbacaan informasi. Format yang menarik, konsisten, dan mudah dipahami akan memudahkan pengguna dalam menavigasi aplikasi serta meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem.

4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi ini menilai sejauh mana sistem mampu menyediakan informasi dan layanan secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna, ketepatan waktu meliputi kecepatan respon sistem, kecepatan proses transaksi, serta keandalan aplikasi.

5. *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Dimensi terakhir dari model EUCS berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem. Semakin mudah sistem digunakan tanpa memerlukan pelatihan atau upaya yang besar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Kelebihan dari model EUCS terletak pada kemampuannya untuk menilai kepuasan pengguna secara langsung melalui pengalaman penggunaan sistem, bukan sekedar melalui niat atau persepsi terhadap manfaatnya. Hal ini menjadikan EUCS sebagai model yang relevan untuk menilai kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi berbasis teknologi informasi.

2.10 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang telah menganalisis berbagai objek dengan menggunakan menggunakan integrasi Metode TAM dan EUCS adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
Arny Lattu, Sihabuddin, Wisuda Jatmiko, 2022[7]	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM Dan EUCS	1. Variabel Bebas: <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i> 2. Variabel Terikat: <i>Attitude & User Satisfaction</i>	1. Dari Metode TAM, variabel <i>Perceived Usefulness</i> memiliki pengaruh positif pada sikap <i>attitude</i> pengguna dalam kesuksesan penerapan e-learning. 2. Dari Metode EUCS, variabel <i>ease</i> memiliki pengaruh terbesar pada sikap pengguna e-learning yang selanjutnya melihat dari variabel sikap maka didapatkan kepuasan pengguna e-learning sebesar 9,672 atau 96.7 %.
Khairun Nisa Masitah, Ilhamsyah, 2020 [14]	Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	1. Variabel Bebas: <i>Usefulness, Ease of Use, Content, Accuracy, Format, Ease, Timeliness</i> 2. Variabel Terikat: <i>Attitude & User Satisfaction</i>	1. Penelitian ini menghasilkan t-statistik yang diterima pada variabel <i>content, format, attitude</i> , dengan masing masing nilai yaitu 2.733, 6.339, dan 5.240. 2. Hasil <i>path coefficients</i> yang bersesuaian dengan nilai t-statistik yaitu <i>content, format, dan attitude</i> , masing-masing nilai tersebut adalah 0.217, 0.484, dan 0.372, semakin tinggi nilai t-statistik

			maka nilai <i>path coefficients</i> akan bernilai besar. 3. Nilai RSquare pada variabel <i>user satisfaction</i> dengan klasifikasi lemah yaitu 0.14 dan Nilai effect size (f²) pada variabel format 0.211 yang memiliki pengaruh sedang.
Zatin Niqotaini, Budiman, 2021 [15]	Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)	1. Variabel Bebas: <i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Content, Accuracy, Format, Ease of Use & Timeliness</i> 2. Variabel Terikat: <i>Attitude Toward Using dan End User Satisfaction</i>	1. Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) memberi pengaruh positif sebesar 52.2% terhadap persepsi kegunaan (PU) 2. Persepsi kegunaan (PU) memberi pengaruh positif sebesar 34.4% terhadap sikap (AT) 3. Isi (CT) memberi pengaruh positif sebesar 25.4% terhadap sikap (AT) 4. Keakuratan (AC) memberi pengaruh positif sebesar 11.9% terhadap sikap (AT) 5. Tampilan (FT) memberi pengaruh positif sebesar 18.4% terhadap sikap (AT)
Dien Novita, Fareza Helena, 2021 [16]	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-	1. Variabel Bebas: <i>Usefulness, Ease of Use, Timeliness, Content, Accuracy,</i>	1. secara parsial dengan menggunakan metode EUCS menunjukkan variabel Content (X1) diperoleh nilai t hitung 2.615, variabel Format (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.087, variabel Ease of Use (X4) diperoleh nilai t

	<i>User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<i>Format, Ease of Use.</i> 2. Variabel Terikat: <i>User Satisfaction & Attitude Toward Using</i>	hitung sebesar 4.614 dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Content (X1), variabel Format (X3), variabel Ease of Use (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka (Y) 2. dengan menggunakan metode TAM: semua hipotesis diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness</i> sebesar 6.632, nilai t-statistik <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>attitude toward using</i> yaitu sebesar 7.617, nilai t-statistik <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>attitude toward using</i> yaitu sebesar 2.475, nilai t-statistik <i>attitude toward using</i> terhadap <i>behavioral intention</i> sebesar 9.729 dan nilai t-statistik <i>behavioral intention</i> terhadap <i>actual usage using</i> sebesar 6.778, sehingga bisa disimpulkan bahwa 5 hipotesis tersebut memiliki
--	--	---	--

			pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka
Ridwan Hidayat Meha, 2019 [17]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	1. Variabel Bebas: <i>Usefulness, Ease of Use, Timeliness, Content, Accuracy, Format</i> 2. Variabel Terikat: <i>User Satisfaction</i>	1. 6 dari 7 hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu $PEOU \rightarrow EUS$, $ACC \rightarrow EUS$, $PU \rightarrow EUS$, $TIM \rightarrow EUS$, $CON \rightarrow EUS$ dan $FOR \rightarrow EUS$. 2. 1 hipotesis yang tidak signifikan yaitu $EOU \rightarrow EUS$ dan ditolaknya hipotesis tersebut menunjukkan perbedaan hasil dengan penelitian sejenis sebelumnya
Rezki Dwy Putra, Dedy Rahman Prehanto, 2021 [18]	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)	1. Variabel Bebas: <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Content, Accuracy, Format, Ease, Timeliness</i> 2. Variabel Terikat: <i>User Satisfaction</i>	1. Aplikasi flip.id memiliki persentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi flip.id telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaanya. 2. Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam aplikasi flip.id berdasarkan analisis EUCS dan TAM adalah pada aspek kemudahan penggunaan,

			kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi. 3. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya dalam aplikasi flip.id berdasarkan analisis EUCS dan TAM adalah pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang user friendly, dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi
Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria Maita, dkk, 2021 [19]	Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS	1. Variabel bebas: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeless 2. Variabel Terikat: Attitude, User Satisfaction	1. Kesimpulan yang diperoleh adalah dari 62 responden yang menjadi sampel penelitian, 20 orang berjenis kelamin laki-laki (32%) dan 42 orang berjenis kelamin perempuan (66%), seluruh responden adalah operator Dapodik, sekolah dasar Kecamatan Tampan. 2. Hasil perhitungan uji validitas variabel dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian dapat digunakan.

		Empat dari delapan hipotesis pada penelitian ini diterima yaitu $PU \rightarrow ATT$, $PEOU \rightarrow ATT$, $CON \rightarrow ATT$, dan $ATT \rightarrow US$. Empat hipotesis yang ditolak adalah $ACC \rightarrow ATT$, $FOR \rightarrow ATT$, $ESY \rightarrow ATT$, dan $TL \rightarrow ATT$. Hasil penelitian yang didapatkan memperlihatkan bahwa Perceived Usefulness mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, Perceived Ease of Use mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, konten mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, dan Attitude Mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik.
--	--	--

2.11 Kerangka Konseptual

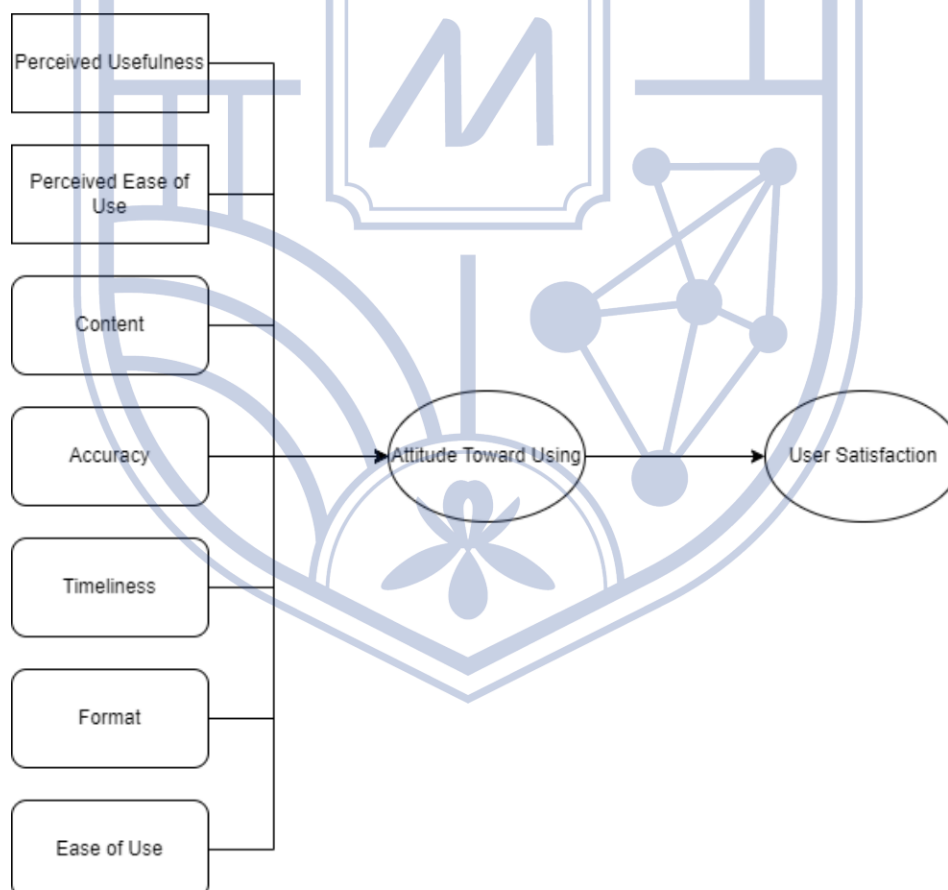
Kerangka konseptual merupakan dasar berpikir yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini berdasarkan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya. Penelitian ini menggabungkan dua model teoritis yang saling melengkapi, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee pada masyarakat Medan.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PE). Kedua variabel tersebut berperan dalam membentuk sikap dan persepsi pengguna terhadap sistem yang pada

akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dalam penggunaannya. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan aplikasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna merasa puas terhadap aplikasi tersebut.

Sementara itu, model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menekankan pengalaman aktual pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Model ini terdiri dari lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use*, yang bersama-sama digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer atau aplikasi berbasis teknologi. Dimensi *Ease of Use* dalam model EUCS juga berpotensi memperkuat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam model TAM.

Integrasi kedua model tersebut dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang kepuasan pengguna aplikasi Shopee, baik dari sisi persepsi terhadap manfaat dan kemudahan (TAM) maupun dari sisi pengalaman langsung dalam menggunakan sistem (EUCS). Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan kerangka penelitian sebagai berikut[20]:



Gambar 2.3 Model Integrasi TAM dan EUCS

Pada gambar 2.3 adalah integrasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimana terdapat 7 variabel yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use* yang dimana

variabel berikut akan mempengaruhi sikap terhadap penggunaan sistem (*Attitude Toward Using*). Selanjutnya *Attitude Toward Using* akan mempengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Pada model integrasi tersebut terdapat 2 Variabel yang relatif sama yaitu *Perceived Ease of Use* dari TAM dan *Ease of Use* dari EUCS, namun perbedaannya terdapat pada user dan juga persepsi user terkait kemudahan sistem tersebut jika digunakan dalam jangka waktu yang lama.

