

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

Sistem informasi pada umumnya menyediakan informasi-informasi tertentu dalam pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang dapat mengolah data menjadi informasi, termasuk didalamnya proses perencanaan, koordinasi, kontrol, dan pengambilan keputusan. Sehingga sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks[1].

Berdasarkan hal di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang didalamnya memuat tentang berbagai informasi yang terkait dengan operasional suatu organisasi yang berguna untuk mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sistem informasi terbagi menjadi beberapa jenis. Jenis-jenis sistem informasi tersebut biasanya terdiri dari spesifikasi dan juga fungsi tertentu yang ada di dalam suatu perusahaan atau suatu organisasi. Jenis-jenis sistem informasi[2]

1. Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.
2. Sistem Informasi Eksekutif. Sistem informasi eksekutif terkadang disebut sebagai sistem pendukung eksekutif. Sistem ini merupakan sistem informasi yang menyediakan fasilitas yang fleksibel bagi manajer dan eksekutif dalam mengakses informasi eksternal dan internal yang berguna untuk mengidentifikasi masalah atau mengenali peluang.
3. Sistem Informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem informasi yang paling tua dan paling banyak digunakan dalam bisnis. Bodnar dan Hopwood mendefinisikan sistem informasi akuntansi

sebagai kumpulan sumber daya yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi.

4. Sistem Informasi Keuangan. Sistem informasi keuangan digunakan untuk mendukung manajer keuangan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut persoalan keuangan perusahaan dan pengalokasian serta pengendalian sumber daya keuangan dalam perusahaan.
5. Sistem Informasi Manufaktur. Sistem informasi manufaktur merupakan sistem yang digunakan untuk mendukung fungsi produksi, yang mencakup seluruh kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan pengendalian proses untuk memproduksi barang atau jasa.
6. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia. Sistem informasi sumber daya manusia biasa disebut HRIS. Selain HRIS, istilah lain yang sering dipakai yaitu HRMIS (*Human Resource Management Information System*) dan HRMS (*Human Resource Management System*)
7. Sistem Informasi Pemasaran. Sistem Informasi Pemasaran menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan-kegiatan pemasaran, kegiatan-kegiatan penelitian pasar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.

### 2.1.2 Sejarah PT. Global Tiket Network

*PT. Global Tiket Network* merupakan perusahaan yang memiliki fokus pada sebuah aplikasi layanan pemesanan tiket secara *online* yang dikenal dengan *tiket.com*. *Tiket.com* didirikan oleh Wenas Agusetiawan, Dimas Surya Yaputra, Natali Ardianto, Mikhael Gaery Undarsa pada bulan Agustus 2011. Pada awalnya, Wenas Agusetiawan membeli domain *tiket.com* dan mengajak beberapa kolega untuk membuat sebuah aplikasi untuk melayani pemesanan tiket pesawat dan kereta api. *Tiket.com* diluncurkan secara resmi pada tahun 2012 dan menjalin kerjasama dengan PT. KAI (Persero).

Sebagai *Online Travel Agent* *tiket.com* menyajikan informasi terkini dan menyediakan layanan berbagai macam akomodasi yang memudahkan untuk perjalanan wisata lengkap dengan daftar harga tiket pesawat, kereta api, *booking* hotel, sewa mobil, *to do*, *Airport Transfer* dan informasi tentang *event* yang ada

di Indonesia. Lebih dari 90.000 Hotel di seluruh dunia, 6.000 rute Pesawat domestik & internasional serta Tiket Kereta Api. Tiket.com merupakan salah satu rekan bisnis Kereta Api Indonesia di Indonesia. Tiket.com juga bekerjasama dengan berbagai maskapai di Indonesia untuk memudahkan orang untuk pemesanan tiket pesawat melalui internet[3].

Tiket.com memiliki beberapa kelebihan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Tiket.com memiliki layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta api, sewa mobil, *event*, *to do*, dan *Airport Transfer*.
2. Memiliki banyak pilihan cara pembayaran. Terdapat pilihan pembayaran via bank *transfer*, *ATM transfer*, *Virtual Account (VA)*, kartu debit *online*, maupun kartu kredit, dan dapat dicicil.
3. Adanya fitur *Train Insurance* (Asuransi Kereta Api). Dengan adanya fitur ini pelanggan mendapat perlindungan dari kecelakaan diri, pembatalan perjalanan, kehilangan barang, keterlambatan perjalanan, hingga biaya pengobatan akibat kecelakaan.
4. Adanya fitur *Hotel Now*. Dengan adanya fitur ini memudahkan pelanggan yang ingin memesan kamar hotel saat tengah malam.
5. Adanya menu *Airport Transfer*. Dengan adanya menu ini maka dapat memudahkan pelanggan ketika baru mendarat dan membutuhkan jemputan tanpa perlu memikirkan biaya bensin, parkir, dan tol.
6. Adanya fitur *Pay at Hotel*. Dengan adanya fitur ini dapat membantu pelanggan memudahkan proses pemesanan tanpa membayar terlebih dahulu karena pembayaran dilakukan ketika *check-in* di hotel.
7. Memiliki fitur *Hotel Refund*, fitur ini diperlukan bagi pelanggan yang sudah memesan tiket tetapi ingin membatalkan, maka pengembalian uang dapat diajukan melalui aplikasi.
8. Aplikasi yang relatif mudah digunakan.
9. Memiliki konten *original* yang membahas penjelasan soal *website* itu sendiri secara lengkap
10. Tersedianya Menu *To Do* untuk mencari tiket aktivitas liburan. Dimana terdapat aktivitas Atraksi, *Event*, *Tur*, Transportasi, Pelengkap perjalanan,

Tempat Bermain, Kecantikan & Kebugaran, Kuliner, Permainan & Hobi, Kelas & Workshop.

Tiket.com juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah:

1. Tiket.com belum tersebar ke seluruh dunia
2. Data harga sering tidak valid, Kadang tarif tidak sesuai dengan yang sudah di tentukan di awal padahal sudah tercantum saat kita melakukan pemesanan diawal.
3. *Loading* pencarian maskapai yang sedikit memakan waktu.

### 2.1.3 Model EUCS (End User Computing Satisfaction)

Penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh mengenai kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang digunakan. Beberapa studi dilakukan di lingkungan *end-user computing*, dimana kualitas sistem serta kualitas informasi sebagai kunci utama dari kepuasan[4].

EUCS adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). EUCS (*End User Computing Satisfaction*) terdiri dari dua variabel yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu, variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari 5 variabel yaitu Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Tampilan (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna[4]. Berikut adalah penjelasan dari setiap dimensi ukuran dengan EUCS menurut Doll dan Torkzadeh adalah sebagai berikut:

#### 2.1.3.1. Isi (*Content*)

Variabel *content* mengukur kepuasan pengguna dari bagian isi suatu sistem. Penilaian berdasarkan fungsi, kegunaan sistem serta kemampuannya dalam menghasilkan informasi[4]. Beberapa kriteria dari dimensi isi dari sebuah sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. 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[5].

#### **2.1.3.2. Akurasi (*Accuracy*)**

Variabel *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari bagian keakuratan dan ketepatan data dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan responden seperti sistem informasi menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan, keterbatasan hak akses pada masing- masing user dan lain sebagainya. 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[4].

#### **2.1.3.3. Tampilan (*Format*)**

Variabel *format* atau tampilan mengukur kepuasan pengguna dari bagian tampilan dan estetika, dilihat dari daya tarik antarmuka dan kemudahan responden ketika menggunakan sistem informasi[4]. 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 penggunanya [4], [6], [7].

#### **2.1.3.4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)**

Variabel *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari bagian kemudahan pengguna ketika sistem informasi digunakan, mulai dari proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan[4]. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya[7], [8].

#### **2.1.3.5. Ketepatan Waktu (*Timelines*)**

Variabel *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari bagian ketepatan waktu yang diberikan sistem informasi yang diukur melalui kecepatan dalam menyajikan atau menyediakan data sesuai kebutuhan pengguna tanpa harus menunggu lama[4]. Ketepatan waktu dari sebuah sistem informasi dapat dilihat

dari waktu tanggapan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada sistem informasi *up-to-date*, serta tersediannya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat[4], [9].

### 2.1.3.6. Kepuasan Pengguna

Keseluruhan penilaian dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensialnya. Variabel ini juga mengukur seberapa jauh pengguna puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka[4].

Kepuasan pengguna umumnya dianggap sebagai salah satu langkah yang terpenting dari kesuksesan sebuah sistem informasi. Doll & Torkzadeh mengembangkan dan memvalidasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan kepuasan pengguna sebagai variabel bebas dan indikator isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu[4].

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian mengenai tingkat penerimaan teknologi menggunakan dasar teori EUCS yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Lovri Dahliana, Zuhendra dan Hmaddul Hadi [10].	2014	Kontribusi <i>End User Computing Satisfaction</i> terhadap <i>website</i> portal akademik pada sistem <i>SMART CAMPUS</i> Universitas	Variabel <i>Independent</i> : - <i>Content</i> - <i>Accuracy</i> - <i>Format</i> - <i>Ease of Use</i> - <i>Timeliness</i> Variabel <i>Dependent</i> :	1. Secara Parsial variabel <i>content</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Secara Parsial variabel <i>format</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

			Negeri Padang	- Kepuasan Pengguna <i>website</i>	<p>3. Secara Parsial variabel <i>Accuracy</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara Parsial variabel <i>Ease of use</i> memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara Parsial variabel <i>timelines</i> memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Secara Simultan variabel <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i>, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
2	Marlindawati dan	2015	Pengukuran Tingkat	Variabel <i>Independent:</i>	1. Secara Parsial variabel <i>Content</i>

	Poppy Indriani [11].	Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> dengan Model EUCS pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Palembang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Timeliness</i></li> <li>- <i>Ease of Use</i></li> </ul> <p>Variabel <i>Dependent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna.</li> </ul>	<p>berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pada STMIK MDP</p> <p>2. Secara Parsial variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pada STMIK MDP</p> <p>3. Secara Parsial variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pada STMIK MDP.</p> <p>4. Secara Parsial variabel <i>Format</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada STMIK MDP.</p> <p>5. Secara Parsial variabel <i>Timeliness</i></p>
--	----------------------------	--	--	--

					<p>tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada STMIK MDP.</p> <p>6. Secara Parsial variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pada Univesitas Bina Darma</p> <p>7. Variabel <i>Content</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada Universitas Bina Darma.</p> <p>8. Variabel <i>Accuracy</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>Universitas Bina Darma.</p> <p>9. Variabel <i>Format</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada Universitas Bina Darma.</p> <p>10. Variabel <i>Timeliness</i> tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada STMIK MDP.</p> <p><u>Secara simultan :</u></p> <p><i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
3	Ramon Adianto Djunanto	2018	Analisis Kepuasan Penerimaan	Variabel <i>Independent:</i> - <i>Content</i>	1. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>content</i> terhadap

	<p>dan Frederik Samuel Papilaya [8].</p>	<p>Pengguna Akhir Sistem <i>Branch Delivery System</i> (BDS) pada Layanan <i>Teller Cash Recycler</i> (TCR) menggunakan <i>an End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan ISO/IEC 12207:2008 pada Perusahaan Bank di Indonesia</p>	<p>- <i>Accurac</i>  - <i>Format</i>  - <i>Ease of use</i>  - <i>Timeliness,</i>  Variabel  <i>Dependent:</i>  - Kepuasan Pengguna</p>	<p>kepuasan pengguna sistem menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>accuracy</i> terhadap kepuasan pengguna sistem menunjukkan bahwa variabel <i>accuracy</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>format</i> terhadap kepuasan pengguna sistem menunjukkan bahwa variabel <i>format</i> berpengaruh secara</p>
--	--	---	--	--

					<p>positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa variabel <i>ease of use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>timeliness</i> terhadap kepuasan pengguna sistem menunjukkan bahwa variabel <i>timeliness</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Secara parsial hasil uji pengaruh <i>system</i></p>
--	--	--	--	--	--

					<p><i>speed</i> terhadap kepuasan pengguna sistem menunjukkan bahwa variabel <i>system speed</i> tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>Secara Simultan :</p> <p>Variabel <i>Accuracy, Format, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
4	Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [12].	2017	Analisis Faktor <i>End User Computing Satisfaction</i> terhadap Kepuasan Pengguna : Studi Kasus Kantor Pelayanan	<p>Variabel <i>Independent</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accurac</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness,</i></li> </ul> <p>Variabel <i>Dependent</i> :</p>	<p>1. Secara parsial <i>Content</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.</p> <p>2. Secara parsial <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan</p>

			Pajak Madya Balikpapan	- Kepuasan Penguuna	<p>terhadap terhadap variabel kepuasan pengguna.</p> <p>3. Secara parsial <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap variabel kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara parsial <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap variabel kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara parsial <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap variabel kepuasan pengguna</p> <p>Secara simultan :</p> <p>Variabel <i>Content, Format, Accuracy, Ease of Use dan Timeliness</i> berpengaruh</p>
--	--	--	------------------------------	------------------------	--

					terhadap kepuasan pengguna.
5	Boy Suzanto dan Iwan Sidharta [13].	2015	Pengukuran <i>End User Computing Satisfaction</i> atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik	<p>Variabel <i>Independent</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness,</i></li> </ul> <p>Variabel <i>Dependent</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara parsial variabel <i>Content</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Secara parsial variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Secara parsial variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.</li> <li>4. Secara parsial variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>5. Secara parsial variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan</li> </ol>

					terhadap kepuasan pengguna. <u>Secara simultan :</u> Variabel <i>Content</i> , <i>Format</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Ease of Use</i> , dan <i>Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6	Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati[5].	2016	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i> dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)	Variabel <i>Independent:</i> - <i>Content</i> - <i>Accuracy</i> - <i>Format</i> - <i>Ease of use</i> - <i>Timeliness</i> , Variabel <i>Dependent:</i> - Kepuasan Pengguna	1. Secara Parsial Variabel <i>Content</i> berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna . 2. Secara Parsial Variabel <i>Accuracy</i> berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Secara Parsial Variabel <i>Format</i> berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Secara Parsial Variabel <i>Ease of Use</i> berkontribusi

					<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara Parsial variabel <i>Timeliness</i> berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p><u>Secara Simultan:</u> <i>Content, Ease of Use, Format, Timeliness Accuracy</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
7	Apris Robi Darwi dan Efrizon [14].	2019	<p>Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS</p>	<p>Variabel <i>Independent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness,</i></li> </ul> <p>Variabel <i>Dependent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<p>1. Secara Parsial Variabel <i>content</i> berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Secara Parsial Variabel <i>accuracy</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Secara Parsial Variabel <i>format</i></p>

					<p>memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara Parsial Variabel <i>easy of use</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara Parsial Variabel <i>timeliness</i> memberikan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p><u>Secara simultan :</u> Variabel <i>content, accuracy, format, aesy of use</i> dan <i>timliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-</p>
--	--	--	--	--	---

					<i>learning</i> di elektronika FT UNP.
8	Arif Saputra dan Denny Kurniadi [15].	2019	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> di IAIN Bukit Tinggi menggunakan metode EUCS	<p>Variabel</p> <p><i>Independent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness,</i></li> </ul> <p>Variabel</p> <p><i>Dependent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<p>1. Secara parsial variabel <i>Content</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi.</p> <p>2. Secara parsial variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi.</p> <p>3. Secara parsial variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-</i></p>

					<p><i>Campus IAIN Bukittinggi.</i></p> <p>4. Secara parsial variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus IAIN Bukittinggi.</i></p> <p>5. Secara parsial variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus IAIN Bukittinggi.</i></p> <p>Secara Simultan: Variabel <i>Content, Accuracy, Fomat, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	--	---

9	Kurnia Anesa, Zuhendra, dan Denny Kurniadi [16].	2017	Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-XAMP editor sebagai aplikasi ujian sekolah berbasis komputer di SMKN 3 Pariaman menggunakan metode <i>End User Computing Satisfacion (EUCS)</i> yang diperluas.	<p>Variabel</p> <p><i>Independent :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness,</i></li> </ul> <p>Variabel</p> <p><i>Dependent :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara parsial variabel <i>Content</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.</li> <li>2. Secara parsial variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Secara parsial variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Secara parsial variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>5. Secara parsial variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ol>
---	--	------	--	--	--

					<p><u>Secara Simultan:</u></p> <p>Variabel <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, <i>Format</i>, <i>Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
10	Ketut Suprpta [17].	2018	<p>Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS</p>	<p>Variabel <i>Independent</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Ease of use</i></li> <li>- <i>Timeliness</i>,</li> </ul> <p>Variabel <i>Dependent</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Pengguna</li> </ul>	<p>1. Secara Parsial variabel <i>Content</i> berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Secara Parsial variabel <i>Accuracy</i> berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Secara Parsial variabel <i>Format</i> berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara Parsial variabel <i>Ease of</i></p>

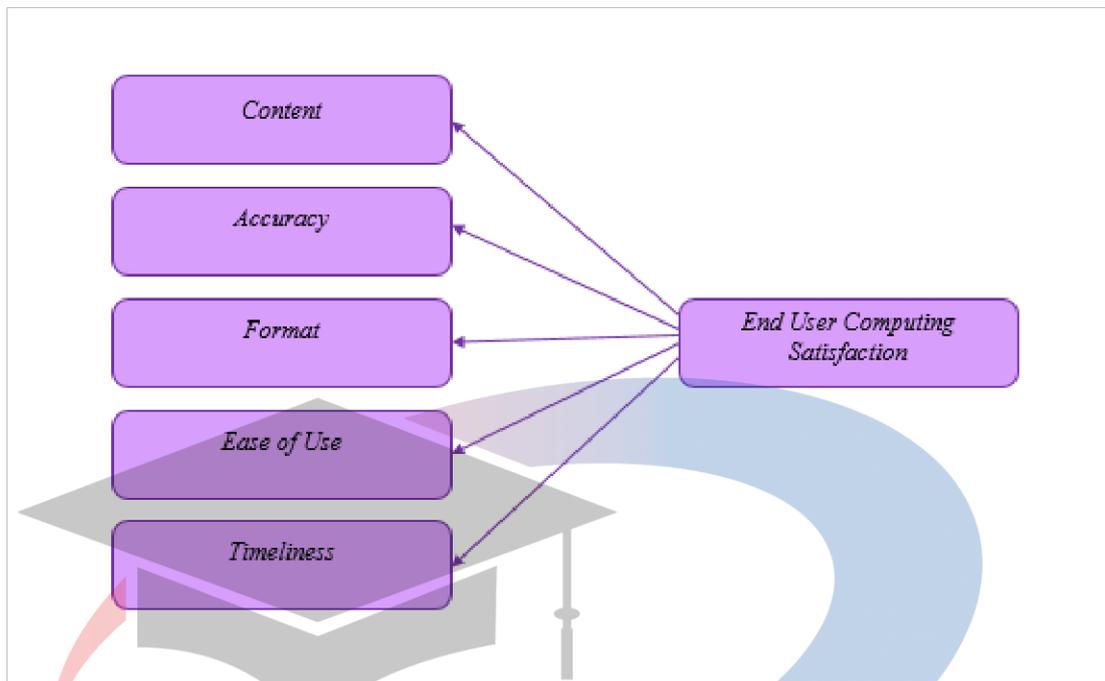
					<p><i>Use</i> positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Secara Parsial variabel <i>Timeliness</i> positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p><u>Secara Simultan:</u> Variabel <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, <i>Format</i>, <i>Ease of Use</i>, dan <i>Timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan *review* penelitian terdahulu yang telah dikaji pada tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penggunaan sistem dengan menggunakan model EUCS memperoleh hasil yang beragam. Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsudin (2017)[12], menyatakan bahwa variabel *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Marlindawati dan Poppy Indriani (2015)[11], penelitiannya digambarkan dalam model regresi berganda, yaitu menganalisis pengaruh dari instrumen EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada perguruan tinggi swasta dikota Palembang yaitu STMIK MDP dan Universitas Bina Darma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang tergabung dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* tersebut. Dari lima faktor

yang tergabung dalam instrumen EUCS pada STMIK MDP hanya faktor *content*, *accuracy* dan *easy to use* yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Faktor lain yang terdapat dalam instrumen EUCS seperti bentuk dan *timelines* tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada STMIK MDP tersebut. Sedangkan pada Universitas Bina Darma hanya faktor *easy to use* saja yang berpengaruh pada kepuasan pengguna *e-learning*. Dan faktor lainnya tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Apris Robi Darwi dan Efrizon (2019)[14], dalam penelitiannya bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *e-learning* dengan menggunakan metode EUCS yang terdiri dari 5 variabel *independent* (isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) dan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel *dependent*. Populasi yang diteliti yaitu sebanyak 76 responden yang terdiri dari mahasiswa dan dosen pada elektronika FT UNP. Hasil dari penelitian ini secara parsial adalah variabel *content* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68,4%. Variabel *accuracy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,6%. Variabel *format* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68%. Variabel *easy of use* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 72,8%. Variabel *timeliness* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%. Dan Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* di elektronika FT UNP merupakan hasil secara simultan.

### 2.3. Kerangka/ Model Konseptual

Kerangka konsep dari penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh tentang kepuasan pengguna[4]. Kerangka konsep untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini adalah variabel dependen yaitu kepuasan pengguna, sedangkan variabel independennya yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Kerangka konsep digambarkan seperti gambar di bawah ini:



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritis**

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kepada rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dijadikan jawaban sementara dan masih harus dilakukan penelitian untuk dibuktikan kebenarannya adalah:

### 2.4.1 Pengaruh Isi (*Content*) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan

Dimensi Isi mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari 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 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[5].

Dimensi Isi 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, sebaliknya jika modul dan informatif sistem buruk, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin rendah. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Lovri Dahliana, Zuhendra dan Ahmaddul Hadi[10], menyatakan bahwa variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Marlindawati dan Poppy Indriani[11], menyatakan hasil dari penelitiannya bahwa variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin[12], menunjukkan bahwa variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketut Suprpta[17], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel isi berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny Kurniadi[16], menyatakan bahwa variabel isi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

#### **2.4.2 Pengaruh Akurasi (*Accuracy*) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan**

Dimensi Akurasi mengukur kepuasan pengguna dari sisi akurasi data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Akurasi 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[18].

Salah satu penelitian sebelumnya oleh Ramon Adianto Djunantodan Frederik Samuel papilaya[8], menunjukkan bahwa dimensi akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika *output* yang dihasilkan sistem akurat, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi, sebaliknya jika *output* yang dihasilkan sistem banyak kesalahan, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin rendah. Marlindawati dan Poppy Indriani[11], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin[12], juga menunjukkan bahwa dimensi akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketut Suprpta[17], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel akurasi berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian oleh Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny

Kurniadi[16], menunjukkan hasil bahwa dimensi akurasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

### **2.4.3 Pengaruh Tampilan (*Format*) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan**

Dimensi Tampilan mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dan antarmuka sistem, tampilan 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 efektivitas dari pengguna[18].

Jika tampilan sistem atau *output* yang dihasilkan sistem baik, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi, sebaliknya jika tampilan sistem atau *output* yang dihasilkan sistem tidak baik, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin rendah. Salah satu penelitian sebelumnya oleh Ramon Adianto Djunanto, Frederik Samuel Papilaya[8], menyatakan bahwa variabel tampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain Boy Suzanto dan Irwan Sidharta[13], menunjukkan bahwa dimensi ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apris Robi Darwi dan Efrizon[14], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel tampilan memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian oleh Kurnia Anesa, Zuhendra dan Denny Kurniadi[16], menyatakan bahwa variabel tampilan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketut Suprpta[17], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel tampilan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

#### **2.4.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan**

Dimensi Kemudahan penggunaan mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan[18].

Salah satu penelitian sebelumnya oleh Apris Robi Darwi dan Efrizon[14], menunjukkan bahwa dimensi ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika sistem mudah digunakan, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi, sebaliknya jika sistem sulit digunakan, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Saputra dan Denny Kurniadi[15], menyatakan bahwa variabel kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny Kurniadi[16], menyatakan bahwa variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Marlindawati dan Poppy Indriani[11], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ramon Adianto Djunto dan Frederick Samuel Papilaya[8], menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

#### **2.4.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan**

Dimensi Ketepatan Waktu 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[18].

Salah satu penelitian sebelumnya oleh Arif Saputra dan Denny Kurniadi[15], menunjukkan bahwa dimensi ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Jika sistem menghasilkan data dan informasi tepat waktu, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi, sebaliknya jika sistem tidak mampu menghasilkan data dan informasi tepat waktu, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin[12], menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny Kurniadi[16], menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ramon Adianto Djunanto dan Frederick Samuel Papilaya[8], dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketut Suprpta[17], dalam penelitiannya menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**H5 : Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL