

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

*End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [6]. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrumen ini telah di terjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Pemakaian), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) [2]. Model EUCS digunakan dalam penelitian ini karena sesuai dengan kebutuhan peneliti, yaitu mengevaluasi kepuasan *end user* (pengguna akhir) dari aplikasi KAI Access yang dapat diketahui dari lima variabel yang telah disebutkan di atas.

EUCS ini muncul karena empat pengaruh utama, yaitu [7] :

1. Dampak pendidikan komputer.
2. Antrian layanan informasi.
3. Murahnya perangkat keras.
4. Perangkat lunak yang siap pakai.

Berikut ini adalah penjelasan dari lima variabel pengukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu [8]:

1. Isi (*Content*)

Variabel Isi (*Content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari sistem yang ada. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan fitur yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Variabel Akurasi (*Accuracy*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

3. Bentuk (*Format*)

Variabel Bentuk (*Format*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.

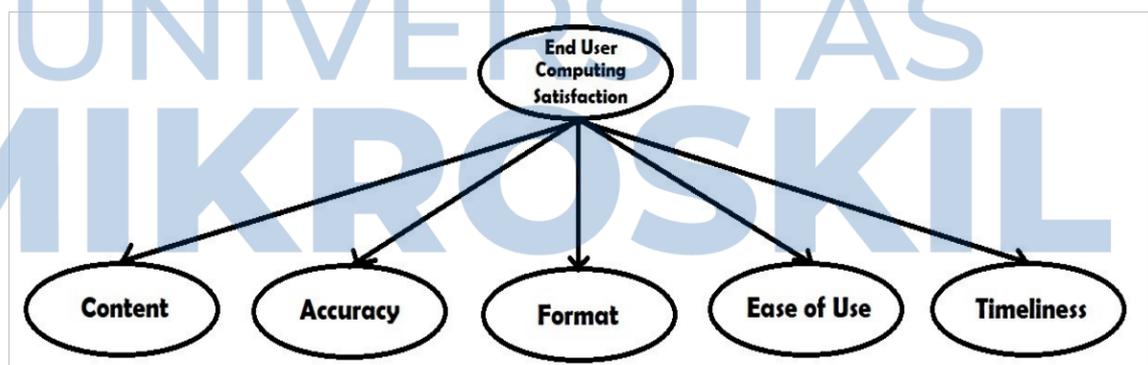
4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*)

Variabel Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*) yaitu mengukur kepuasan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data mengolah data dan mencari informasi.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel Ketepatan waktu (*Timeliness*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Penelitian ini mencoba menggali apakah terdapat kesesuaian antara kinerja sistem informasi dengan harapan pengguna untuk selanjutnya digali faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi tersebut [9].



Gambar 2.1 Model Evaluasi End User Computing Satisfaction

Gambar di atas ini merupakan penjelasan tentang model *End User Computing Satisfaction* yang memiliki lima variabel bebas untuk menentukan kepuasan pengguna akhir (*end user*) dalam suatu sistem :

Berikut ini adalah penjelasan dari lima variabel pengukuran *End User Computing Satisfaction* terhadap aplikasi KAI Access (EUCS):

1. Isi (*Content*), variabel ini maksudnya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi KAI Access yang ditinjau dari segi isi pada aplikasi KAI Access.
2. Akurasi (*Accuracy*), variabel ini maksudnya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi KAI Access yang ditinjau dari segi keakuratan sistem, keakuratan data, dan kesalahan dalam pengolahan data atau error pada aplikasi KAI Access.
3. Bentuk (*Format*), variabel ini maksudnya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi KAI Access yang ditinjau dari segi tampilan pada aplikasi KAI Access
4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*), variabel ini maksudnya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi KAI Access yang ditinjau dari segi kemudahan dalam pemakaian sistem seperti saat proses memasukkan data, pengolahan data, dan pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna pada aplikasi KAI Access.
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*), variabel ini maksudnya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi KAI Access yang ditinjau dari segi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna pada aplikasi KAI Access.

### 2.1.2 *Mobile Commerce*

Menurut Liang dan Wei pada tahun 2004 mengatakan, *M-commerce* umumnya mengacu pada penggunaan peralatan tanpa kabel/*wireless devices* (khususnya telepon seluler) untuk melakukan transaksi bisnis secara elektronik, seperti pemesanan produk, transfer dana, dan *stock funding* [10]. *Mobile Commerce (m-commerce)* merupakan bagian dari perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang menggunakan perangkat bergerak yaitu *Mobile Device*. Agar *mobile commerce* berfungsi dengan baik, perangkat *mobile* harus terhubung ke jaringan internet atau masuk ke jaringan seluler. Oleh karena itu, koneksi internet yang stabil dan kuat sangat diperlukan, baik melalui jaringan seluler maupun WLAN. Standar komunikasi seluler adalah GPRS (*General Packet Radio Service*),

EDGE (*Enhanced Data Rates for GSM Evolution*), UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*), HSPA (*High Speed Packet Access*), dan LTE (*Long Term Evolution*) agar cukup untuk *mobile commerce*.

*Mobile Commerce* adalah pengembangan dari *e-commerce* yang dapat membawa penjual dan pembeli bersama-sama bertransaksi dengan mudah, kapan saja dan dimana saja sehingga memungkinkan untuk mendapatkan laba yang lebih besar karena menghemat biaya serta hubungan keduanya menjadi lebih dekat. *M-commerce* memiliki keuntungan maupun kerugian sebagai berikut [11]:

1. Beberapa keuntungan *mobile commerce*, yaitu :
  - a. Kepuasan pelanggan, penghematan biaya, dan munculnya peluang bisnis baru.
  - b. Menggunakan *mobile commerce* setiap waktu dan dimana saja.
  - c. Pemilik tunggal mempunyai pengendalian atas data mobile.
  - d. *Devices* dapat diselaraskan.
  - e. *Mobile Commerce* dapat membawa penjual dan pembeli bersama-sama bertransaksi dengan mudah sehingga memungkinkan untuk mendapatkan laba yang lebih besar serta hubungan keduanya menjadi lebih dekat.
2. Adapun beberapa kerugian *mobile commerce*, yaitu :
  - a. *Mobile device* tidak bisa menawarkan grafik atau daya proses layaknya PC (*Personal Computer*).
  - b. Layar yang kecil dari *mobile device* membatasi kompleksitas aplikasi.

### 2.1.3 Aplikasi *Mobile*

Menurut Buyens pada tahun 2001, aplikasi *mobile* berasal dari kata *Application* dan *Mobile*. *Application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju sedangkan *mobile* dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Kata *mobile* mempunyai arti bergerak atau berpindah, sehingga aplikasi *mobile* menurut Purnama pada tahun 2010 adalah sebutan untuk aplikasi yang berjalan di *mobile device*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktivitas mulai dari hiburan,

berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, *browsing* dan lain sebagainya. Pemanfaatan aplikasi *mobile* untuk hiburan paling banyak digemari oleh pengguna telepon seluler, karena dengan memanfaatkan adanya fitur *game*, *music player*, sampai *video player* membuat kita menjadi semakin mudah menikmati hiburan kapan saja dan dimanapun. Perangkat *mobile* memiliki banyak jenis dalam hal ukuran, desain *layout*, tetapi mereka memiliki kesamaan karakteristik yang sangat berbeda dari *desktop system* [12].

Aplikasi *mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh. Untuk mendapatkan *mobile application* yang dibutuhkan, *user* dapat mengunduh aplikasi perangkat melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi perangkat yang digunakan. Beberapa contoh situs yang dapat mengunduh aplikasi *mobile* diantaranya adalah *Google Play Store* bagi pengguna sistem operasi *android* dan *Itunes* bagi pengguna sistem operasi *iOS*.

#### 2.1.4 E-Ticketing

*E-Ticketing* atau *Elektronik Ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket*. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan [13].

*E-Ticketing* atau Elektronik Tiket adalah sebuah metode perdagangan, pembelian dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer. (Blenz, 2008). *Electronic Ticketing* dapat didefinisikan sebagai bentuk inovasi teknologi dalam bidang *e-commerce* dimana proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan dapat diproses tanpa harus mengeluarkan *paper ticket*. (Lee & Wan, 2010).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-ticketing* merupakan salah satu cara dalam sistem pelayanan publik untuk mengurangi kekisruhan dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan transportasi yang dipilih dalam bepergian dengan cara yang cepat dan akurat. Tiket elektronik ini menjadi solusi terhadap masalah kepadatan penumpang di stasiun atau loket untuk mengantri memesan tiket kereta api, bus maupun pemesanan tiket-tiket lainnya.

### 2.1.5 KAI Access

PT Kereta Api Indonesia (Persero), merupakan satu-satunya perusahaan penyedia transportasi kereta api di Indonesia [14]. Perusahaan Kereta Api Indonesia (KAI) juga menjadi satu-satunya perusahaan BUMN milik pemerintah dibawah dinas perhubungan yang bergerak dibidang perkerata apian, setiap perusahaannya terletak dipulau Jawa maupun di pulau Sumatera. Mengingat peningkatan kegiatan masyarakat dan kompetensi bisnis pada jasa transportasi darat, setelah berinovasi PT KAI akhirnya mempunyai salah satu aplikasi superior yaitu Aplikasi KAI Access [6].

Banyak masyarakat menggunakan alat transportasi darat kereta api dikarenakan dapat terhindar dari macet. Tentu saja membuat perjalanan menjadi lebih cepat. Tidak hanya itu, apabila dimungkinkan, bepergian menggunakan kereta api juga dapat menghemat biaya dibandingkan bepergian dengan pesawat. Adapun beberapa keuntungan yang didapatkan apabila melakukan reservasi dengan menggunakan aplikasi KAI Access, yaitu :

1. Tidak ada tambahan biaya apapun, biasanya menggunakan aplikasi reservasi tiket yang lain dikenakan biaya *convenience fee* sebesar Rp 7.500,00.
2. Waktu tunggu pembayaran juga lebih lama, di aplikasi lain hanya diberikan waktu kurang dari 1 jam untuk membayar tiket dan apabila melewati waktu tersebut maka tiket akan otomatis dibatalkan, sedangkan melalui Aplikasi KAI Access diberi waktu 1 jam lebih beberapa menit untuk melakukan pembayaran sehingga pengguna juga lebih merasa nyaman tidak dikejar oleh waktu.
3. Adanya fitur *E-Boarding Pass*, fitur ini tidak dimiliki oleh aplikasi manapun, jadi kita tidak perlu mengantri untuk mencetak *Boarding pass* lagi. *E-Boarding Pass* tersedia 2 jam sebelum keberangkatan.
4. Fitur pembatalan tiket dengan 100% uang kembali, fitur ini tidak tersedia di aplikasi yang lain, uang pembatalan tiket akan dikembalikan ke rekening penumpang.

5. *Reschedule*, fitur untuk mengganti jadwal keberangkatan hanya terdapat di aplikasi KAI Access, dimana dengan fitur ini calon penumpang dapat mengganti tanggal keberangkatan dan dikenakan biaya yang tidak mahal.
6. Metode pembayaran yang beragam, KAI menyediakan berbagai opsi pembayaran mulai dari LinkAja!, *direct debit*, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), dan berbagai metode pembayaran lainnya.
7. Adanya pelayanan tiket dengan Tarif Reduksi yang tidak ada di aplikasi lainnya. Calon penumpang tidak perlu mengantri lagi di loket agar mendapatkan tarif reduksi.
8. Adanya layanan khusus Premium Member dimana setiap transaksi pemesanan tiket kereta api jarak jauh komersial akan mendapatkan *Railpoint*. *Railpoint* tersebut dapat ditukarkan dengan tiket kereta api komersial dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Sebab peneliti terdahulu dapat menjadi referensi ataupun masukan yang dapat membantu peneliti selanjutnya. Berikut di bawah merupakan hasil penelitian dari peneliti-peneliti terdahulu yang menggunakan model kepuasan pengguna Doll and Torkzadeh:

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1	Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3]	Analisis Pengaruh Implementasi <i>E-Learning</i> Vilep Di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS	Independen : 1. Isi ( <i>Content</i> ) 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) 3. Bentuk ( <i>Format</i> ) 4. Kemudahan Pengguna	1. Isi ( <i>Content</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> )

		Tahun : 2019	<p><i>(Ease of Use)</i></p> <p>5. Ketepatan Waktu <i>(Timeliness)</i></p> <p>Dependen :</p> <p>1. Kepuasan Pengguna <i>(User Satisfaction)</i></p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Bentuk <i>(Format)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan <i>(Ease of Use)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>5. Ketepatan Waktu <i>(Timeliness)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
2	Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad,	The Influence of End User Computing System (EUCS)	<p>Independen :</p> <p>1. Isi <i>(Content)</i></p> <p>2. Akurasi</p>	<p>1. Isi <i>(Content)</i> berpengaruh signifikan</p>

	<p>Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg [5]</p>	<p>on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company Tahun : 2018</p>	<p>(<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudah an Pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Dependen : 1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<p>terhadap kepuasan pengguna 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Bentuk (<i>Format</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh signifikan terhadap</p>
--	--	--	--	--

				kepuasan pengguna
3	Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15]	Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode EUCS Tahun : 2017	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>)</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>)</li> <li>4. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)</li> <li>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</li> </ol> <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>) berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi SID</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi SID</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi SID</li> <li>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi SID</li> <li>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh positif terhadap</li> </ol>

				penggunaan aplikasi SID
4	Ketut Suprpta [16]	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS Tahun : 2018	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>)</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>)</li> <li>4. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)</li> <li>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</li> </ol> <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>) berpengaruh positif terhadap sistem pemilihan konsentrasi</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) berpengaruh positif terhadap sistem pemilihan konsentrasi</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh positif terhadap sistem pemilihan konsentrasi</li> <li>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh positif terhadap sistem pemilihan konsentrasi</li> </ol>

				5. Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) berpengaruh positif terhadap sistem pemilihan konsentrasi
5	Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim [17]	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Pada Aplikasi <i>Mobile</i> Universitas Bina Darma Tahun : 2020	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>)</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>)</li> <li>4. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)</li> <li>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</li> </ol> <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)</li> </ol>

				berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 5. Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
6	Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18]	Analisis Keberhasilan Kinerja Aplikasi SIPP Menggunakan Metode EUCS Pada PT. Gunung Amal Solution International Tahun : 2020	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>)</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>)</li> <li>4. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)</li> <li>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</li> </ol> <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi (<i>Content</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPP</li> <li>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPP</li> <li>3. Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh</li> </ol>

				<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPP</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPP</p> <p>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPP</p>
7	Arif Saputra, Denny Kurniadi [19]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS	Independen : 1. Isi ( <i>Content</i> ) 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) 3. Bentuk ( <i>Format</i> ) 4. Kemudahan Penggunaan	1. Isi ( <i>Content</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> )

		Tahun : 2019	<p><i>(Ease of Use)</i></p> <p>5. Ketepatan Waktu <i>(Timeliness)</i></p> <p>Dependen :</p> <p>1. Kepuasan Pengguna <i>(User Satisfaction)</i></p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Bentuk <i>(Format)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan <i>(Ease of Use)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>5. Ketepatan Waktu <i>(Timeliness)</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
8	Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi	<p>Independen :</p> <p>1. Isi <i>(Content)</i></p> <p>2. Akurasi</p>	<p>1. Isi <i>(Content)</i> berpengaruh positif terhadap</p>

	Prabowo [20]	AMIKOM Menggunakan Metode EUCS Tahun : 2019	<p>(Accuracy)</p> <p>3. Bentuk (Format)</p> <p>4. Kemudahan Pengguna (Ease of Use)</p> <p>5. Ketepatan Waktu (Timeliness)</p> <p>Dependen :</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</p>	<p>aplikasi AMIKOM</p> <p>2. Akurasi (Accuracy) berpengaruh positif terhadap aplikasi AMIKOM</p> <p>3. Bentuk (Format) tidak berpengaruh positif terhadap aplikasi AMIKOM</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) berpengaruh positif terhadap aplikasi AMIKOM</p> <p>5. Ketepatan Waktu (Timeliness) berpengaruh positif terhadap aplikasi AMIKOM</p>
9	Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver</i>	<p>Independen :</p> <p>1. Isi (Content)</p> <p>2. Akurasi</p>	<p>1. Isi (Content) berpengaruh signifikan</p>

	<p>Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani [21]</p>	<p>Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User</i> <i>Computing</i> <i>Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) Tahun : 2019</p>	<p>(<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudah an Pengguna (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Dependen : 1. Kepuasan Pengguna (<i>User</i> <i>Satisfaction</i>)</p>	<p>terhadap kepuasan pengguna 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Bentuk (<i>Format</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) tidak berpengaruh signifikan</p>
--	---	--	---	---

				terhadap kepuasan pengguna
10	Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari [22]	Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II Tahun : 2020	Independen : 1. Isi ( <i>Content</i> ) 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) 3. Bentuk ( <i>Format</i> ) 4. Kemudah an Pengguna ( <i>Ease of Use</i> ) 5. Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )  Dependen : 1. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	1. Isi ( <i>Content</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Bentuk ( <i>Format</i> ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

				pengguna 5. Ketepatan Waktu <i>(Timeliness)</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
--	--	--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas, dapat dinarasikan bahwa model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam pengujian kepuasan pengguna suatu sistem informasi oleh para peneliti adalah sebagai berikut, Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih (2019) dari hasil penelitiannya isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg (2018) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan bentuk dan kemudahan penggunaan tidak menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja (2017) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketut Suprpta (2018) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim (2020) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa akurasi, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan isi, dan bentuk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

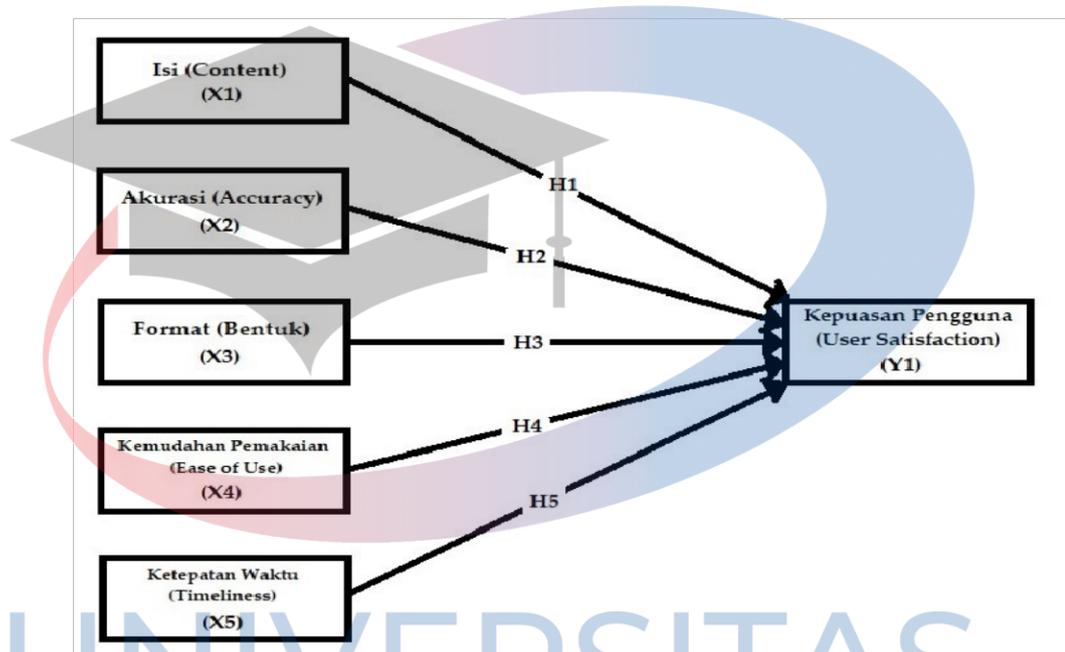
Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti (2020) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Arif Saputra, Denny Kurniadi (2019) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo (2019) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan bentuk tidak berpengaruh positif dan signifikan. Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani (2019) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, bentuk, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan akurasi dan ketepatan waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan. Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari (2020) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa isi, akurasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan bentuk dan ketepatan waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu bahwa variabel isi (*content*) 9 dari 10 orang (90%) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan, variabel akurasi (*accuracy*) 9 dari 10 orang (90%) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan, variabel bentuk (*format*) 6 dari 10 orang (60%) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan, variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) 9 dari 10 orang (90%) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan, variabel ketepatan waktu (*timeliness*) 8 dari 10 orang (80%) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan.

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/model konseptual menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diuji dalam suatu penelitian. Kerangka penelitian digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi KAI Access. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibagi menjadi variabel terikat (*Dependent variable*) dan variabel bebas (*Independent variable*). Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), sedangkan variabel bebasnya adalah Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan

(*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model EUCS. Model EUCS disesuaikan dan diadaptasi dengan konteks penelitian untuk mengidentifikasi aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan model tersebut, maka kerangka/model konseptual penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka / Model Konseptual Penelitian

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Hubungan Variabel Isi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI

#### Access

Variabel *content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Informasi-informasi yang ditampilkan harus lengkap dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dari aplikasi tersebut, serta tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya [2].

Apabila aplikasi berisikan informasi-informasi yang diperlukan oleh pengguna, tersedianya fitur-fitur yang mendukung proses pelayanan bagi pengguna,

sistem informasi yang disediakan beragam, maka pengguna dapat merasa puas di saat menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga, isi akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3], Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg [5], Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15], Ketut Suprpta [16], Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18], Arif Saputra, Denny Kurniadi [19], Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo [20], Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani [21], dan Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari [22], menunjukkan bahwa *Content* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.**

#### **2.4.2 Hubungan Variabel Akurasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *accuracy* dimana variabel kepuasan diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi [2]. *Output* merupakan keluaran daripada suatu sistem informasi berupa laporan. Dengan adanya laporan yang akurat maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Apabila aplikasi memberikan hasil yang sesuai dengan *input* yang dimasukkan pengguna dan *output* yang dihasilkan tidak terjadi kesalahan, integritas dan kelengkapan data yang dihasilkan akurat, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3], Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg [5], Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15], Ketut Suprpta [16], Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim, Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim [17], Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18], Arif Saputra, Denny Kurniadi [19], Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo [20], dan Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari [22], menunjukkan bahwa *Accuracy* memiliki pengaruh

positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.**

#### **2.4.3 Hubungan Variabel Bentuk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *format* merupakan salah satu faktor kepuasan pengguna sebagai bentuk dari suatu laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Variabel *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan juga estetika dari suatu antarmuka sistem [9].

Apabila aplikasi memiliki tampilan sistem yang memudahkan penggunaan aplikasi, tampilan antarmuka yang estetik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3], Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15], Ketut Suprpta [16], Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18], Arif Saputra, Denny Kurniadi [19], dan Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani [21] menunjukkan bahwa *Format* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Bentuk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.**

#### **2.4.4 Hubungan Variabel Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *Ease of Use* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari juga dapat digunakan secara efektif [2]. Pengertian *ease of use* dijelaskan oleh Davis F.D. (1989) sebagai tindakan kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka ia akan terbebas dari usaha untuk mengerjakan sesuatu [9]. Dapat disimpulkan bahwa dengan *ease of use* dapat mengurangi waktu dan tenaga seseorang dalam mempelajari dan juga menggunakan suatu aplikasi.

Apabila aplikasi dapat memberikan kemudahan penggunaan dan pengguna dapat mengerti dengan mudah, pengguna juga tidak membutuhkan waktu yang

lebih banyak untuk mempelajari aplikasi tersebut, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3], Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15], Ketut Suprpta [16], Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim, Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim [17], Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18], Arif Saputra, Denny Kurniadi [19], Donni Prabowo [20], Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani [21], dan Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari [22], menunjukkan bahwa *Ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.**

#### **2.4.5 Hubungan Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur ketepatan waktu yang dihasilkan dari suatu sistem informasi pada saat dibutuhkan oleh pengguna. Laporan sebagai informasi yang berguna dalam pengambilan suatu keputusan harus disediakan secara tepat waktu supaya manajer dapat menindaklanjuti dan mengambil kebijakan yang sesuai [9].

Apabila aplikasi memberikan ketepatan waktu dalam menyajikan suatu informasi yang dibutuhkan, informasi yang disediakan selalu terkini, adanya atau disediakan *shortcut* yang memudahkan pengguna, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan oleh Dien Novita, Dewi Suhartin Ningsih [3], Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg [5], Ni Luh Ayu Kartika Yuniastasi Sarja [15], Ketut Suprpta [16], Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim, Muhammad Aja Sugandi, R.M. Nasrul Halim [17], Stefanie Ene Sabon, Sari Susanti [18], Arif Saputra, Denny Kurniadi [19], Alfie Nur Rahmi, Supriatin, dan Donni Prabowo [20] menunjukkan bahwa *Timeliness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

**H5 : Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.**

Maka dapat disimpulkan, terdapat lima rumusan hipotesis untuk penelitian ini, yaitu :

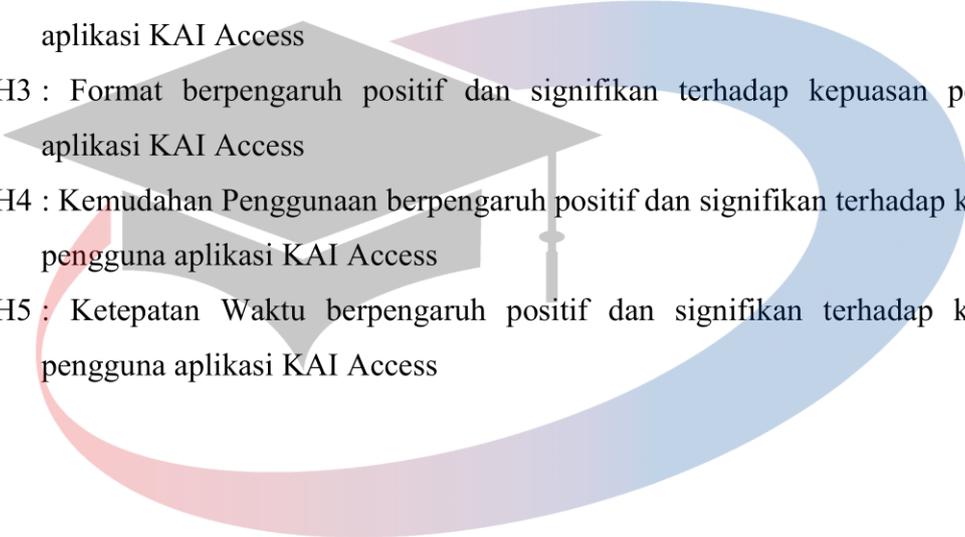
H1 : Isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

H2 : Akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

H3 : Format berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

H4 : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

H5 : Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL