

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi [12]. Menurut Sutabri sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [13].

Adapun karakteristik dari sistem informasi adalah sebagai berikut [13]:

1. Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi sistem yang lebih besar, yang disebut “*supra sistem*”.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada di luar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lain disebut penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya

mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Energi yang dimasukkan kedalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Contoh, di dalam suatu unit sistem komputer “Program” adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan “data” adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

6. Keluaran Sistem (*Output*)

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Contoh, sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi. Informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi input bagi subsistem lain.

7. Pengolah Sistem (*Proses*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Contoh, sistem akuntansi. Sistem ini akan mengolah data transaksi menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.

8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Jika suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Dengan kata lain, sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan dan memiliki karakteristik untuk mendistribusikan informasi dan mendukung fungsi operasi organisasi dalam kegiatan strategi suatu organisasi dan menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh suatu organisasi.

2.1.1 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem informasi merupakan layanan akademik yang digunakan mahasiswa dalam mengakses informasi seputar catatan akademik selama proses perkuliahan, baik berupa info biodata, KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), jadwal

kuliah serta historis akademik [14]. Sistem informasi akademik merupakan bagian dari pengendalian internal suatu kegiatan akademik yang meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh manajemen untuk memecahkan masalah akademik. Sistem informasi akademik ini merupakan sistem informasi berdasarkan pada aktivitas manajemen. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan dan sebuah “data base” [15]. Sistem Informasi Akademik diterapkan untuk membantu penyelenggaraan kegiatan akademik bagi civitas akademik (*user*). *User* dapat memanfaatkan SIAKAD untuk melakukan aktivitas pembelajaran pada semester yang akan berlangsung sesuai dengan jumlah dan ketentuan yang berlaku [14]. Sistem informasi akademik secara khusus juga dirancang untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas Sumber Daya Manusia yang dihasilkannya. Adapun keluaran dari sistem informasi akademik tersebut akan *mensuplai* informasi kepada para pimpinan atau pembuat keputusan seperti [16] :

- a. Sistem informasi akademik yang menghasilkan laporan diberbagai bidang kegiatan seperti: Akademik, keuangan dan distribusi mahasiswa diberbagai jurusan.
- b. Sistem informasi akademik untuk menjawab pertanyaan “*what if*”. Sistem informasi ini memanfaatkan informasi tersimpan yang perlu untuk mempertimbangkan konsekuensi tindakan;
- c. Sistem informasi akademik untuk mendukung pengambilan keputusan, evaluasi, dan pengembangan sistem. Sistem ini mensuplai informasi untuk semua jenjang organisasi perguruan tinggi.

Dari penjelasan di atas dapat didefinisikan SIAKAD adalah sebuah sistem layanan akademik yang dirancang sebagai media komunikasi antara dosen dan mahasiswa untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan dan daya saing serta membantu kegiatan akademik selama proses perkuliahan.

2.1.2 Sistem Informasi Akademik Universitas HKBP Nommensen

Pada umumnya sistem informasi akademik dirancang untuk mendukung proses kegiatan akademik yang menyediakan layanan informasi yang lebih efektif bagi seluruh civitas akademika kampus guna meningkatkan kinerja dan daya saing. Penerapan sistem informasi akademik di Universitas HKBP Nommensen ini sangat membantu dalam pengolahan data-data akademik seperti pengolahan data mahasiswa, dosen, nilai mahasiswa, absensi, jadwal ujian dan krs serta administrasi yang dulu sifatnya masih manual. Sistem informasi akademik ini juga menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa secara *up to date* dan dapat di akses dimanapun dan kapanpun dengan layanan internet, sehingga seluruh civitas kampus yang menggunakan sistem informasi tersebut lebih efisien dalam waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Sistem informasi akademik di Universitas HKBP Nommensen ini memiliki beberapa fitur seperti :

1. KaBAA, untuk melihat tahun akademik seperti masa aktif KRS, info ujian UTS dan UAS yang akan datang, info masa perkuliahan, info cuti dan mengaktifkan cuti untuk melanjutkan perkuliahan
2. Keuangan, untuk melihat transaksi keuangan seperti pembayaran uang kuliah
3. Jurusan, untuk penyetaraan mata kuliah, jadwal kuliah dan transkrip nilai.
4. Mahasiswa, untuk mengisi kartu rencana studi (KRS), KRS kuliah semester pendek, nilai KSP, crash program, melihat kartu hasil studi (KHS), jadwal dan ruang ujian, KR-ujian, ujian perbaikan nilai (UPN) dan tugas akhir.
5. *Inquiry*, untuk melihat data pribadi mahasiswa, data orang tua, data akademik seperti (program studi, semester dan asal sekolah) dan *history* semester seperti (mata kuliah yang telah diambil dan nilai apa yang di dapatkan).
6. Master, untuk melihat mata kuliah apa yang telah diambil dan yang akan di ambil untuk semester berikutnya.
7. Aku, untuk mengganti *password* dan *log-out*

Dan terdapat beberapa sistem informasi yang telah dibangun oleh PSI UHN yaitu:

- a. Website UHN (uhn.ac.id)
- b. Sistem Informasi Akademik UHN (akademik.uhn.ac.id)
- c. Aplikasi Keuangan UHN (keuangan.uhn.ac.id)

- d. Aplikasi Kepegawaian UHN (kepegawaian.uhn.ac.id)
- e. Aplikasi Perpustakaan (library.uhn.ac.id)
- f. Repository (repository.uhn.ac.id)
- g. Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru (pmb.uhn.ac.id)

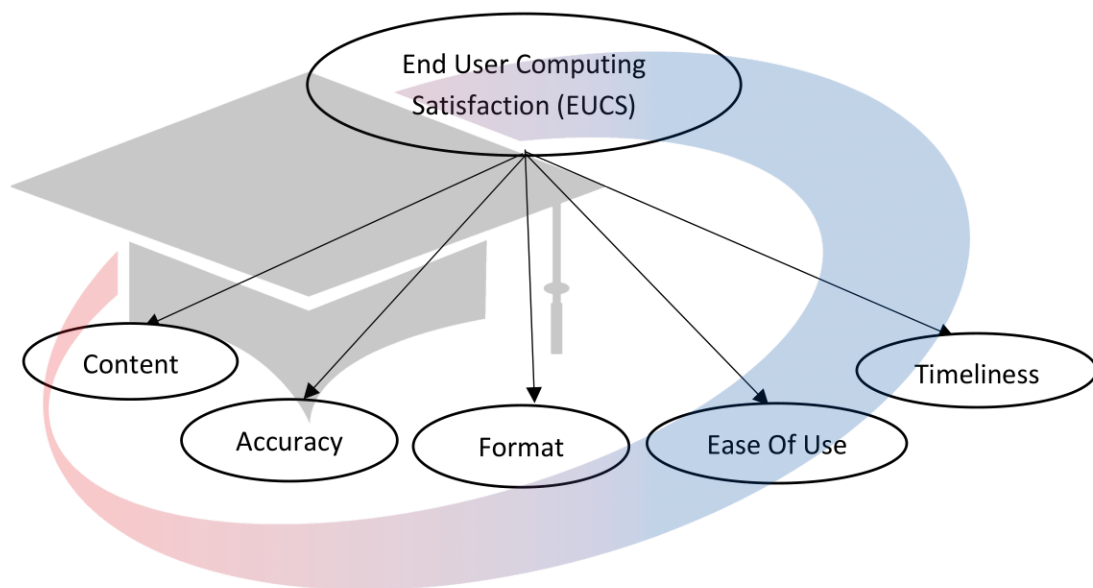
Sistem yang berjalan di Universitas HKBP Nommensen ini saling terintegrasi atau memiliki keterkaitan antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya, seperti saat mahasiswa melakukan pembayaran uang kuliah, maka sistem keuangan akan memproses data mahasiswa tersebut dan mengintegrasikannya dengan sistem informasi akademik, sehingga mahasiswa dapat melihat informasi data pembayaran uang kuliah mereka melalui sistem informasi akademik. Hal ini tentu sangat membantu bagi manajemen keuangan Universitas HKBP Nommensen dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa.

2.2 Model (End-User Computing Satisfaction) EUCS

Kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya yang merupakan alat penting untuk mengukur pendapat pelanggan tentang sistem yang digunakan dan mencakup keseluruhan siklus pengalaman pelanggan dari pencarian informasi [17]. Pengukuran kesuksesan sistem informasi menjadi suatu hal yang digunakan untuk berbagai riset. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). *End-User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Pengalaman pengguna sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai yang diinginkan [18].

Doll dan Torkzadeh menggunakan *survey* terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasikan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Dua belas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam 5 komponen yaitu

content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Doll dan Torkzadeh telah membuktikan validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen ini. Kelima komponen dalam EUCS dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori besar yaitu (1) kepuasan informasi (konten/*content* dan akurasi/*accuracy*) dan (2) kepuasan sistem (format, kemudahan dalam penggunaan/*ease of use*, aktualitas/*timeliness*) [1].



Gambar 2. 1 Model Evaluasi End-User Computing Satisfaction (Doll and Torkzadeh, 1988)

Komponen-komponen *End-User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *Konten/Content*

Menurut (Rasman 2012) dimensi *Content* adalah dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/*content* dari suatu sistem. Isi/*content* dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan

semakin tinggi. Untuk Mengukur kualitas sistem informasi akan digunakan pernyataan berikut:

- a. Sistem X menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan
 - b. Sistem X menyediakan laporan yang lengkap
 - c. Isi dan Informasi yang dihasilkan oleh sistem X sangat membantu anda [19]
2. Akurasi/*Accuracy*

Dimensi *Accuracy* adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengelola *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula dari seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengelolaan data [20]. Dalam (Rasman, 2012) untuk mengukur kualitas akurasi sistem akan digunakan pernyataan berikut:

- a. Informasi yang dihasilkan sistem X sangat akurat
- b. Hasil *output* pada layar, dari sistem X telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan atau input
- c. Sistem X jarang terjadi *error* ketika anda menggunakannya
- d. Sistem X dapat memperkecil kesalahan
- e. Sistem X dapat menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya [19]

3. Format

Dimensi *format* adalah dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sisi tampilan aplikasi itu sendiri. Menurut Rasman (2012) dimensi *format* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem. Format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Untuk Mengukur kualitas format sistem akan digunakan pernyataan berikut:

- a. Informasi yang ditampilkan oleh sistem X sangat jelas
- b. Tampilan antarmuka (interface) sistem X sangat menarik
- c. Komposisi warna dalam sistem X sangat baik tidak melelahkan mata

- d. Komposisi warna dalam sistem X sangat baik sehingga tidak membosankan
 - e. Format dan bentuk laporan yang dihasilkan sistem X mudah dimengerti dan dipahami
 - f. Cara sistem X menampilkan sebuah informasi sangat baik [19]
4. Kemudahan Pengguna / *Ease Of Use*

Dimensi *Ease of use* adalah dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memudahkan data, mengelola data dan mencari informasi yang di butuhkan. Untuk mengukur kualitas kemudahan penggunaan sistem akan digunakan pernyataan berikut:

- a. Sistem X sangat *user-friendly*
 - b. Tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sistem X
 - c. Sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem X
 - d. Sistem X menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya [20]
5. Ketepatan Waktu/*timeliness*

Dimensi *timeliness* adalah dimensi untuk 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 tepat tanpa harus menunggu lama. Untuk mengukur ketepatan waktu sistem akan digunakan pernyataan berikut:

- a. Sistem X memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu
 - b. Sistem X dapat mamberikan data terkini
 - c. Sistem yang ada menyediakan informasi pada saat diperlukan [19]
6. Kepuasan Pengguna Akhir/*End-User Satisfaction*

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi adalah sebagai evaluasi efektif keseluruhan pengguna akhir mengenai pengalamannya terkait dengan sistem informasi [18].

2.3 Penelitian Terdahulu

Mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu, terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian yang akan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil Penelitian
1.	Lovri Dahliana, Zuhendra, dan Ahmaddul Hadi [7]	Kontribusi End-User computing Satisfaction terhadap kepuasan pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang (2014)	1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	1. Isi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Keakuratan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Format berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. 4. Ketepatan waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara 5. Kemudahan penggunaan sistem tidak berpengaruh signifikan dan

				positif terhadap kepuasan pengguna.
2.	Muhaji Bayu Suryawan dan Prihandoko [8]	Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kemudahan penggunaan sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna Sementara 3. Keakuratan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Format tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 5. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
3	Aditya W.Utama [9]	Evaluasi Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi tidak berpengaruh signifikan dan

		Informasi Akademik (SIAK) Dengan Metode Pieces Dan EUCS (2016)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Sementara 3. Keakuratan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 4. Format berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 5. Kemudahan Penggunaan sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna
4.	Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati [3]	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 2. Keakuratan berpengaruh signifikan dan

			<p>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p> <p>6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)</p>	<p>positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p> <p>3. Format berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p> <p>5. Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna</p>
5.	Andika Bayu Saputra [4]	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pemanfaatan E-Commerce sebagai Media Pemasaran Properti di Yogyakarta dan Jawa Tengah Menggunakan	<p>1. Isi (<i>Content</i>)</p> <p>2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>)</p> <p>3. Bentuk (<i>Format</i>)</p> <p>4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>)</p> <p>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>1. Isi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p> <p>2. Keakuratan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p>

		Metode EUCS (2017)	6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	3. Format berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 4. Kemudahan Penggunaan sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 5. Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna
6.	Handaru Jati, Ratna Wardani, Nur Hasanah, Ahmad Awaluddin Baiti, dan Bonita Destiana [2]	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) 2013 Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Program Studi Pendidikan Teknik Informatika (2015)	1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna	1. Isi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 2. Keakuratan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 3. Format berpengaruh signifikan dan

			<i>(User satisfaction)</i>	positif terhadap kepuasan pengguna sistem 4. Kemudahan Penggunaan sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 5. Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna
7.	Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya [10]	Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery System (BDS) pada layanan Teller Cash Recycler (TCR) menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan ISO / IEC (2018)	1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	1. Isi tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sementara 2. Keakuratan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem 3. Format berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap

				<p>kepuasan pengguna sistem</p> <p>4. Kemudahan penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem</p> <p>5. Ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem.</p>
8.	Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Haris [11]	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Keakuratan (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan pengguna (<i>Ease of use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 6. Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 2. Format tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 3. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna

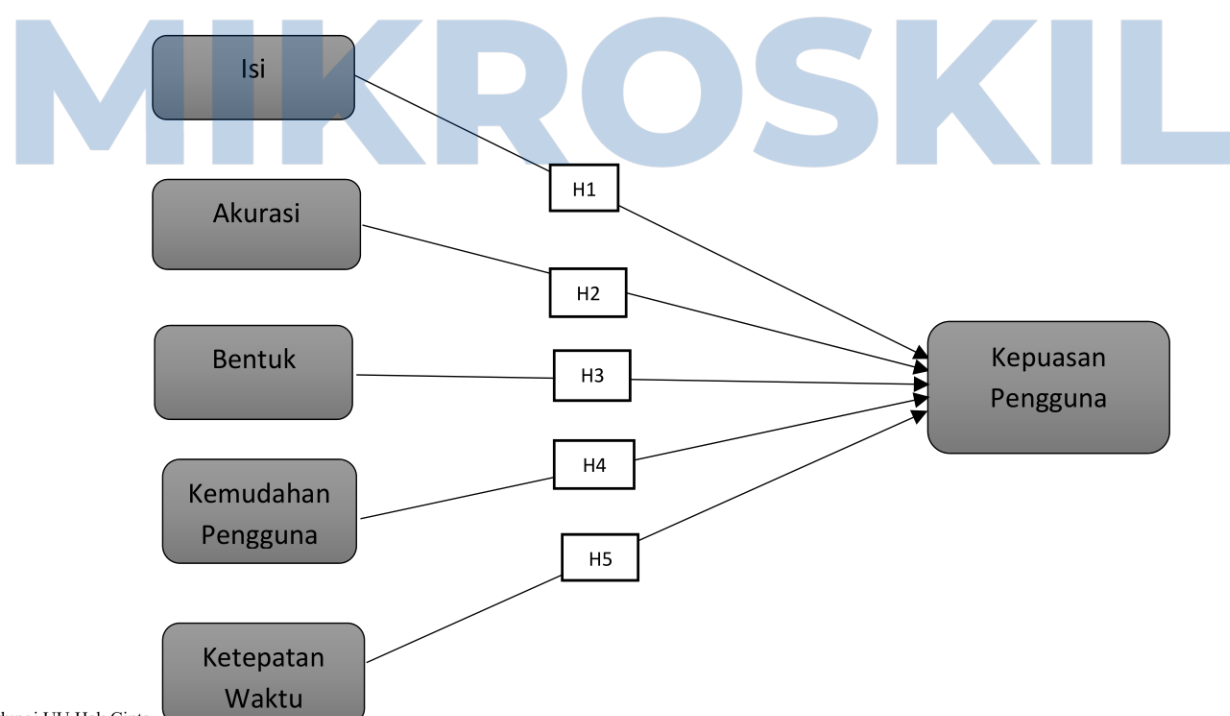
				<p>4. Sementara Keakuratan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>5. Kemudahan Penggunaan Sistem berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	---

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah di uji diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) diperoleh hasil yang beragam. Dari hasil penelitian Lovri Dahliana, Zulhendra dan Ahmaddul Hadi yang menyatakan bahwa dimensi isi, keakuratan, format, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, Sementara itu dimensi kemudahan penggunaan sistem tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna [7]. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhaji Bayu Suryawan dan Prihandoko menyatakan bahwa variabel isi dan kemudahan pengguna sistem yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, sementara itu variabel keakuratan, format, dan ketepatan waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [8]. Dan penelitian lain yang dilakukan oleh Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya yang menyatakan bahwa hasil isi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi keakuratan, format, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem [10]. Peneliti oleh Aditya W.Utama menyatakan bahwa variabel isi dan ketepatan waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi variabel keakuratan, format, dan kemudahan penggunaan sistem berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengguna [9]. Dan peneliti oleh Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Haris menyatakan bahwa variabel isi, format dan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi untuk variabel keakuratan dan kemudahan penggunaan sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [11]. Dan penelitian terakhir oleh Andika Bayu Saputra menyatakan bahwa variabel isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]

2.4 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka model konseptual dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pemikiran model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) oleh Doll & Torkzadeh (1988), yang kemudian dikembangkan kembali pada tahun 1991. Dengan demikian, kepuasan komputasi pengguna akhir berpotensi sebagai variabel dependen dan isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu sebagai variabel independen [21]. Hubungan antar konstruk ini juga didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian. Dan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna sistem serta variabel apa aja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dapat diukur dengan menggunakan variabel bebas (*Independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent variable*) di dalam EUCS sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 2 Model EUCS yang dikembangkan
(Diadopsi dari Doll and Torkzadeh, 1988)**

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

- H1 : Variabel Isi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H2 : Variabel Akurasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H3 : Variabel Bentuk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H4 : Variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
- H5 : Variabel Ketepatan Waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.5 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis perlu dikembangkan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya karena hasil tersebut digunakan untuk menentukan arah dari hipotesisnya. Hipotesis dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari riset untuk menerima hipotesisnya dapat tercapai dengan kemungkinan yang besar [10].

2.5.1 Pengaruh Isi terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen *content* dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna akhir. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi [1]. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari lima perspektif, satu diantaranya adalah *content* [11]. Variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap isi

aplikasi, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut [22].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati menyebutkan bahwa faktor isi/*content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC). Persentase sebesar 76,66% membuktikan bahwa pengguna merasa puas menggunakan sistem OPAC [3]. Andika Bayu Saputra dan Handaru Jati, Ratna Wardani, Nur Hasanah, Ahmad Awaluddin Baiti, Bonita Destiana juga memberikan bukti empiris bahwa Isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4] [2]. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H1: Variabel Isi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.2 Pengaruh Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh bagaimana keakuratan dalam entri data aplikasi tersebut dioperasikan. Dalam penelitiannya Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa komponen *accuracy* dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna akhir [1]. Faktor akurasi berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan sistem dalam mengelola *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Dalam penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor akurasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [16]. Hal ini juga dibuktikan pada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan keakuratan sistem dengan persentasi sebesar 66,6% yang termasuk ke dalam kategori puas [3]. Sistem informasi akademik yang akurat sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Variabel akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut [22]

Hasil penelitian Lovri Dahliana, Zuhendra, dan Ahmaddul Hadi menyatakan bahwa variabel akurasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Portal Akademik pada Sistem Smart Campus [7]. Dan penelitian

yang dilakukan oleh Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati, Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya juga memberikan bukti empiris bahwa akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3] [10].

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

H2: Variabel Akurasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.3 Pengaruh Bentuk terhadap Kepuasan Pengguna

Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa komponen *format* dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna akhir [1]. Tampilan bentuk/*format* sistem memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [10]. Menurut Rasman dimensi format bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem [19]. Doll dan Torkzadeh (1988) mengatakan untuk mengukur kualitas *format* sistem digunakan pernyataan berikut: Informasi yang ditampilkan oleh sistem sangat jelas, tampilan antarmuka (*interface*) sistem sangat menarik, komposisi warna dalam sistem sangat baik tidak melelahkan mata, *format* atau bentuk laporan yang dihasilkan sistem mudah dimengerti dan dipahami [23]. Pernyataan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna sistem. Variabel bentuk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga dibuktikan pada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan bentuk tampilan sistem dengan persentasi sebesar 77,55% yang termasuk ke dalam kategori puas [3]. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap bentuk aplikasi, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut [22]

Hasil penelitian Aditya W.Utama, Andika Bayu Saputra dan Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya juga memberikan bukti empiris bahwa akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [9] [4] [10].

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

H3: Variabel Bentuk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.5.4 Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi kemudahan pengguna mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan [20]. Doll dan Torkzadeh (1988) mengatakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan komponen kemudahan pengguna digunakan pernyataan berikut: Sistem sangat *user-friendly*, tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sistem, sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem, sistem menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya [1]. Hasil penelitian Suharno Pawirosumarto menyatakan bahwa pengguna merasa puas apabila *sistem e-learning* disediakan panduan yang mudah dipahami, sistem *e-learning* menyajikan materi sesuai dengan kebutuhan, menunjang proses pembelajaran, membuat komunitas antara pengajar dan mahasiswa yang lebih intensif serta kemudahan dalam mengakses fitur sistem *e-learning* [24]. Variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap kemudahan pengguna aplikasi, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut [22]. Hal ini juga dibuktikan pada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan kemudahan pengguna sistem dengan persentase sebesar 79% yang termasuk ke dalam kategori puas [3].

Dan penelitian Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati, Andika Bayu Saputra memberikan bukti empiris bahwa kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3] [4]. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H4: Variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.5.5 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna

Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa komponen *timeliness* dalam EUCS berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna akhir. Menurut Doll dan Torkzadeh kepuasan pengguna dapat diukur 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 [1]. Variabel ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut [22]. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan ketepatan waktu sistem dengan persentasi sebesar 67,3% yang termasuk ke dalam kategori puas [3].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hera Adrianti dan Hosizah serta Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati membuktikan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [25] [3]. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

H5 : Variabel Ketepatan Waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

UNIVERSITAS
MIKROSKIL