

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

Menurut Al – Bahra bin Ladjamudin (2005) Sistem Informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi [4].

Menurut Abdul Kadir (2003) Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai [4].

Menurut Susanto (2009) Sistem informasi diartikan sebagai kumpulan dari subsistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna [5].

Menurut Mulyanto (2009) Sistem informasi adalah suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan perusahaan [5].

2.1.2. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi juga didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan [6].

Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu usability. Usability adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computer

yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Menurut Nielsen (2000) usability terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yakni navigation, timelines, credibility, dan content. Menurut Palmer (2002) beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsisten (concistency), kemudahan dalam membaca (easy to reading), pengaturan informasi (information arrangement), kecepatan (speed), dan lay out/rancangan website. [7]

2.1.3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi [8].

Menurut DeLone dan McLean (2003) Kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak signifikan terhadap antara lain : peningkatan kemampuan dalam mengambil keputusan, keefektifitas kerja dan peningkatan kualitas kerja. [8]

2.1.4. Kepuasan Pemakai

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukkan sikap pemakai untuk mengontrol pengukuran dari kepuasan pemakai [8].

Kepuasan pemakai merupakan pengukuran paling banyak yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hal ini dikarenakan apabila pemakai merasa puas dalam menggunakan sistem informasi maka sistem tersebut dianggap berhasil [8].

2.1.5. E-Commerce

E-Commerce adalah proses transaksi jual beli yang menggunakan alat elektronik seperti telepon dan internet. *E-Commerce* lebih dari sekedar membeli dan menjual produk secara *online*. *E-Commerce* meliputi seluruh proses dari pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran para pelanggan, dengan dukungan dari jaringan para mitra bisnis diseluruh dunia. Sistem *E-Commerce* sangat bergantung pada sumber daya internet dan banyak teknologi informasi lainnya untuk mendukung setiap proses ini [9].

E-Commerce dapat didefinisikan dari beberapa perspektif berikut [9]:

1. Perspektif Komunikasi: *E-Commerce* merupakan pengiriman informasi, produk/layanan, atau pembayaran melalui saluran telepon, jaringan komputer atau sarana elektronik lainnya.
2. Perspektif Proses Bisnis: *E-Commerce* merupakan aplikasi teknologi menuju otomisasi transaksi dan aliran kerja perusahaan.
3. Perspektif Layanan: *E-Commerce* merupakan salah satu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen dan manajemen dalam memangkas *service cost* ketika meningkatkan mutu barang dan kecepatan pelayanan.
4. Perspektif Online: *E-Commerce* berkaitan dengan kapasitas jual beli produk dan informasi di internet dan jasa online lainnya.

Kegiatan *E-Commerce* mencakup banyak hal, untuk membedakannya *E-Commerce* dibedakan menjadi 2 berdasarkan karakteristiknya [9]:

1. *Business to Business*. Karakteristiknya pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati bersama, salah satu pelaku tidak harus menunggu rekan mereka lainnya untuk mengirimkan data, model yang umum digunakan adalah *peer to peer*, dimana processing didistribusikan dikedua pelaku bisnis.
2. *Business to Consumer*. Karakteristiknya servis yang digunakan berdasarkan permintaan, sering dilakukan sistem pendekatan *client server*.

2.1.6. Bukalapak

Bukalapak adalah *website E-Commerce* yang berdiri sejak tahun 2009 yang didirikan oleh dua orang anak muda bernama Achmad Zaky dan Nugroho

Herucahyono. Ter-ilhami dari kehidupan konsumtif masyarakat Indonesia yang aktif bermain di social media, serta pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah yang saat itu belum melek pemasaran, manajemen, dan teknologi. Atas kondisi tersebut dan dengan tekad menciptakan sesuatu yang bermanfaat bagi banyak orang. Akhirnya dibangunlah *start up* dengan nama Bukalapak.com [10].

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Bukalapak yang berfungsi untuk pengguna / konsumen Ketika menggunakan aplikasi Bukalapak, diantaranya, yaitu :

1. Fitur notifikasi SMS, merupakan fitur aplikasi Bukalapak untuk mempermudah seller untuk mengetahui chat dari pembeli dan buyer yang melakukan transaksi tanpa harus online di aplikasi Bukalapak dengan memunculkan notifikasi SMS.
2. Fitur Quick Buy, merupakan fitur untuk membeli barang di Bukalapak tanpa registrasi
3. Fitur Promoted Push, merupakan fitur untuk mempermudah para seller untuk mempromosikan barangnya.
4. Fitur BukaDompot, merupakan fitur untuk menyimpan dana hasil penjualan (remit, dana hasil pengembalian transaksi (refund).
5. Fitur BukaIklan, merupakan fitur untuk memungkinkan para seller untuk beriklan langsung di google.
6. Fitur BukaModal, merupakan fitur untuk menawarkan fasilitas pinjaman kepada para seller untuk mengembangkan bisnis online mereka di Bukalapak.
7. Fitur BukaReksa, merupakan fitur untuk membeli dan menjual reksadana.
8. Fitur BI Chat, merupakan fitur yang digunakan saat pembeli dan pelapak sedang dalam keadaan online.

Ada pula kelebihan aplikasi Bukalapak:

1. Selalu cepat dalam menjalankan pengantaran dan berinovasi.
2. Menambahkan gambar-gambar produk yang sangat mudah dan efisien dan bisa *drag drop* 5 gambar serta hemat Waktu dan juga praktis.
3. Manajemen stoknya sangat akurat.

4. Pilihan jasa pengiriman lumayan cepat dan juga bisa memilih opsi gratis ongkir.
5. Dapat mengatur diskon disuatu produk dan biasanya pihak Bukalapak juga sering menyediakan diskon sehingga dapat meningkatkan kesempatan barang laku.
6. Metode pembayaran serta transfer cukup, lengkap serta banyak pilihan lainnya.
7. Bisa berbelanja tanpa registrasi.
8. Security BI *widget* agar bisa mempromosikan lapak ke *website* yang lainnya.
9. Tampilan transaksinya sangat baik di aplikasi maupun di *website* sangat simple dan informatif.

2.1.7. Aplikasi Mobile

Aplikasi *Mobile* adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau PC, Aplikasi *Mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Untuk mendapatkan aplikasi *mobile* yang diinginkan, user dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki. Google Play dan iTunes merupakan beberapa contoh dari situs yang menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna Android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan [11].

Melalui aplikasi *mobile*, pengguna juga dapat mengakses sejumlah informasi penting menggunakan *smartphone* yang terkoneksi dengan layanan internet. Keunggulan utama dari aplikasi *mobile* yaitu memberikan kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi secara *portable* tanpa menggunakan *pc* atau *netbook* dan pemanfaatannya dalam memperoleh informasi secara *up to date* terpenuhi tanpa terhalang waktu dan tempat keberadaan pengguna perangkat *mobile* serta areanya yang dapat terjangkau jaringan komunikasi internet. Selain itu, akses pada sebuah *website* dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile* menggunakan perangkat *mobile* pengguna [12]

2.1.8. End User Computing Satisfaction

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan satu dari banyak metode yang bisa diterapkan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi. Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan dimensi *ease of use*, *content*, *timeliness*, *format* dan *accuracy*. Metode EUCS dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi dengan keandalan instrumen yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, dan sebagian besar metode lainnya dinilai lemah secara konseptual dan sulit untuk divalidasi secara empiris [13].

Evaluasi dengan menggunakan metode ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem [14].

Berikut adalah penjelasan dari tiap variabel yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* [14]:

1. *Content*(Isi)

Content menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. *Accuracy*(Keakuratan)

Accuracy yang dimaksud adalah ketepatan sistem dalam mengelola *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data.

3. *Format*(Format)

Format mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pengguna.

4. *Ease of Use*(Kemudahan dalam menggunakan sistem)

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena

kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.

5. *Timeliness*(Waktu)

Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah *input* dan menghasilkan *output* dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau *real time*.

2.1.9. Rumus Slovin

Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal, rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin biasanya digunakan untuk penelitian *survey* dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi [15]. Menentukan jumlah sampel dalam sebuah penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai Berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Gambar 2. 1 Rumus Slovin

Keterangan :

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan/error margin.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil penelitian dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian. Tujuan penelitian terdahulu sendiri untuk mengetahui langkah penulis benar atau salah. Berikut adalah peneliti terdahulu:

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Arief Fujianto [16]	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (PERSERO) UP3 JEMBER (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor accuracy terdapat pengaruh positif dan signifikan yang paling besar terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 4,059. Rekomendasi untuk pihak PT.PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan kualitas dari keakuratan aplikasi detail tagihan dan token listrik, detail pembayaran, lokasi SPLU, detail riwayat pengaduan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan

				<p>pengguna akhir aplikasi PLN Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor content terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 2,867. Rekomendasi untuk pihak PT.PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan konten yang ada dalam aplikasi seperti kelengkapan informasi seperti tagihan, pasang baru, perubahan daya, informasi tarif listrik berlaku sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile. • Faktor timeliness terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t
--	--	--	--	--

				<p>sebesar 2,851. Rekomendasi untuk pihak PT.PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan ketepatan Waktu aplikasi pada pemberian informasi riwayat tagihan, promo, info pemeliharaan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor format terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 2,173. Rekomendasi untuk pihak PT.PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan nilai dari sisi estetika dan interface (antarmuka) aplikasi seperti pemberian
--	--	--	--	---

				<p>tampilan informasi tagihan, informasi pemeliharaan dengan jelas sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor easa of use terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepiasan nilai t sebesar 0,964. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN tidak harus menjadikan faktor easa of use prioritas utama, tetapi apabila ditingkatkan dari sisi kemudahan penggunaan pada fitur permohonan, pengaduan aplikasi PLN Mobile maka akan lebih baik.
2.	Ariescha Dwike Ayu Rinjani, Dedy	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BIBIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan 	<p>aplikasi Bibit Reksadana memiliki presentase tingkat</p>

	<p>Rahman Prehanto [13]</p>	<p>Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA (2021)</p>	<p>(<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan aplikasi bibit reksadana telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya. Dalam mempertahankan tingkat kepuasan pengguna tersebut pengembang aplikasi bibit reksadana dapat melakukan berbagai pengembangan terhadap aspek pelayanan yang dimuat dalam aplikasi. Pengembang dapat melihat pada hasil</p>
--	-------------------------------------	---	--	--

				<p>analisis menggunakan metode IPA pada kuadran A (Prioritas Utama), aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu pada aspek keakuratan informasi, kesesuaian respon aplikasi, kemutakhiran informasi, dan kecepatan respon aplikasi.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA pada kuadran B (Pertahankan Kinerja), aspek pelayanan yang kedepannya perlu untuk dipertahankan kinerjanya yaitu pada aspek</p>
--	--	--	--	--

				kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi dalam membantu proses investasi, kemudahan penggunaan aplikasi, ke-user friendly an aplikasi, dan kejelasan kegunaan tombol pada aplikasi.
3.	Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Indria Maita, Megawati, Arif Marsal [17]	Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil perhitungan uji validitas variabel dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian dapat digunakan. Empat dari delapan hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu $PU \Rightarrow ATT$, $PEOU \Rightarrow ATT$, $CON \Rightarrow ATT$, dan $ATT \Rightarrow US$. Empat hipotesis yang ditolak adalah $ACC \Rightarrow ATT$,

				<p>FOR => ATT, ESY => ATT, dan TL => ATT. Hasil penelitian yang didapatkan memperlihatkan bahwa persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, konten mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, dan sikap (attitude) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapun saran yaitu dengan dilaksanakannya riset akan penerimaan teknologi informasi
--	--	--	--	--

				<p>dalam ruang lingkup penggunaan sistem yang bersifat wajib (mandatory use), khususnya sistem informasi Dapodik, dapat diketahui bahwa variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan konten perlu menjadi perhatian di dalam pengembangan Dapodik. Perhatian pada variabelvariabel tersebut dapat menjadi salah satu kunci kesuksesan penerapan sistem informasi Dapodik di masa depan. Selanjutnya, untuk variabel Accuracy, Format, Ease, dan Timeliness diperlukan perbaikan terutama pada indikator yang mempunyai nilai rata-rata yang paling</p>
--	--	--	--	---

				<p>rendah dari tiap indikator variabel. Bagi penelitian berikutnya khususnya pada peneliti yang berminat melakukan riset dengan topik sejenis supaya meninjau kembali item atau indikator dari banyak referensi dari para pakar guna mencegah terjadinya kesalahan pemahaman serta selaras dengan yang benar-benar dibutuhkan oleh user teknologi informasi. Diperlukan evaluasi yang mendalam guna memahami faktor yang menyebabkan hubungan antar konstruk tidak signifikan serta melakukan penambahan terhadap jumlah responden penelitian guna mendapatkan jumlah sampel</p>
--	--	--	--	--

				yang lebih banyak sehingga penelitian yang dilakukan menjadi lebih optimal.
4.	Anggraeni Purfitasari, Muhammad Anshar Syamsuddin [18]	Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya BALIKPAPA N (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Variable-variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam memanfaatkan aplikasi Phinisi di KPP Madya Balikpapan adalah variabel isi (content), variabel bentuk (format), variabel keakuratan (accuracy), variabel kemudahan (ease of use), dan variabel ketepatan waktu (timeliness). • Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dalam mengembangkan aplikasi Phinisi di KPP Madya Balikpapan perlu di perhatikan variabel-

				<p>variabel yang telah disebutkan, karena variabel-variabel tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap penggunaan aplikasi Phinisi. Selain itu, DJP perlu mempertimbangkan penggunaan aplikasi Phinisi secara nasional mengingat banyaknya manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut.</p>
5.	Apris Robi Darwi, Efrizon [19]	Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel konten berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68,4%. • Variabel accuracy memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,6%. • Variabel format

				<p>memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel <i>easy of use</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 72,8%. • Variabel <i>timeliness</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%. <p>6. Variabel <i>content, accuracy, format, aesy of use dan timliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-learning di elektronika FT UNP.</p>
6.	Arif	Analisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel <i>Content,</i>

	Saputra, Denny Kurniadi [20]	kepuasan Pengguna Sistem Informasi E- Campus di IAIN BUKITTINGG I Menggunakan Metode EUCS (2019)	<p>(<i>Accuracy</i>)</p> <p>3. Bentuk (<i>Format</i>)</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	<p>Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E- Campus IAIN Bukittinggi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E- Campus IAIN Bukittinggi
7.	Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolo n, Medi Taruk [21]	Analisis Metode EUCS dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi	<p>1. Isi (<i>Content</i>)</p> <p>2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)</p> <p>3. Bentuk (<i>Format</i>)</p> <p>4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)</p>	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam mengevaluasi penerapan SIMPEG, bahwa dari kesembilan hipotesis yang dibentuk, keseluruhan hipotesis diterima dan

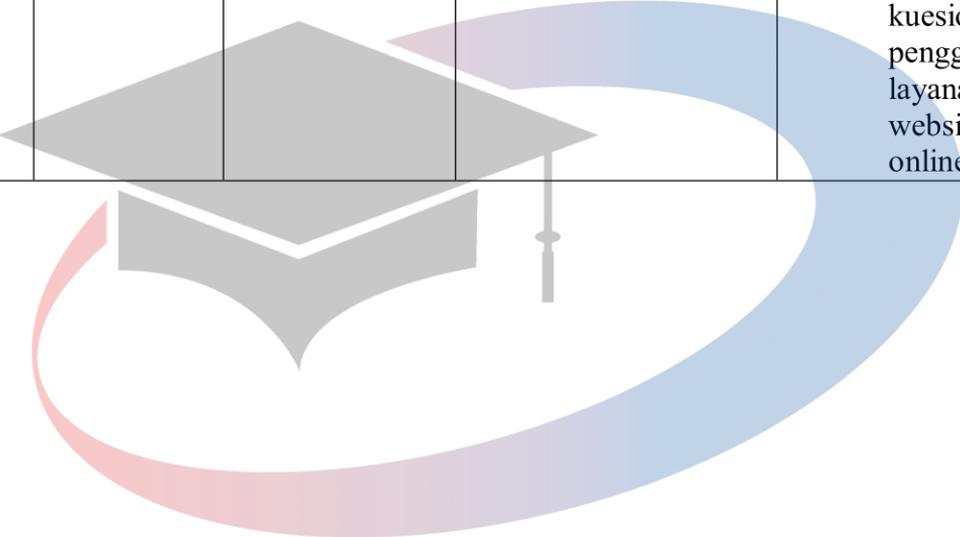
		<p>Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (2021)</p>	<p>menunjukkan hasil yang baik. Pengaruh yang paling kuat terdapat pada hubungan manusia terhadap teknologi (SIMPEG), dimana pegawai dapat memanfaatkan teknologi yang diberikan secara optimal. Hal ini menandakan bahwa SIMPEG memiliki teknologi yang handal sehingga animo pengguna dalam menggunakan SIMPEG sangat besar. Lebih lanjut, tingkat hubungan antara manusia, organisasi, teknologi terhadap kebermanfaatan SIMPEG masih kurang maksimal sehingga perlu ditingkatkan seperti menjalin komunikasi yang baik dari organisasi kepada para</p>
--	--	--	--

				<p>pengguna SIMPEG, pemberian dukungan dari berbagai pihak dalam penggunaan SIMPEG, dan terus menerus (secara berkelanjutan) melakukan pembaharuan terhadap software maupun hardware pendukung SIMPEG agar kedepannya kebermanfaatannya SIMPEG dapat semakin meningkat dan dirasakan secara menyeluruh.</p>
8.	<p>Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, Diah Ayu Retnani Wulandari [22]</p>	<p>Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (2020)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan faktor content, faktor accuracy, faktor format, dan faktor ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website SKCK online dan signifikan

				<p>terhadap kepuasan layanan website SKCK online.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengukur kepuasan pengguna website SKCK online diperoleh hasil analisis deskriptif dengan skala likert secara terurut dari yang terbesar yaitu variabel content dengan persentase 85,4% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel timeliness dengan persentase 80,4% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel ease of use dengan persentase 75,8% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel format dengan persentase 73,2% termasuk kedalam kategori Puas
--	--	--	--	--

				<p>dan variabel accuracy dengan persentase 67,5% dan termasuk kedalam kategori Puas. Hasil tersebut menjelaskan bahwa variabel accuracy merupakan variabel yang sangat perlu diperbaiki karena memiliki nilai persentase yang kecil terhadap variabel accuracy meskipun masuk range kategori puas, variabel content dan variabel timeliness merupakan variabel yang perlu dipertahankan karena mencapai persentase yang besar dan masuk range kategori sangat puas sedangkan variabel format dan variabel ease of use merupakan variabel yang</p>
--	--	--	--	---

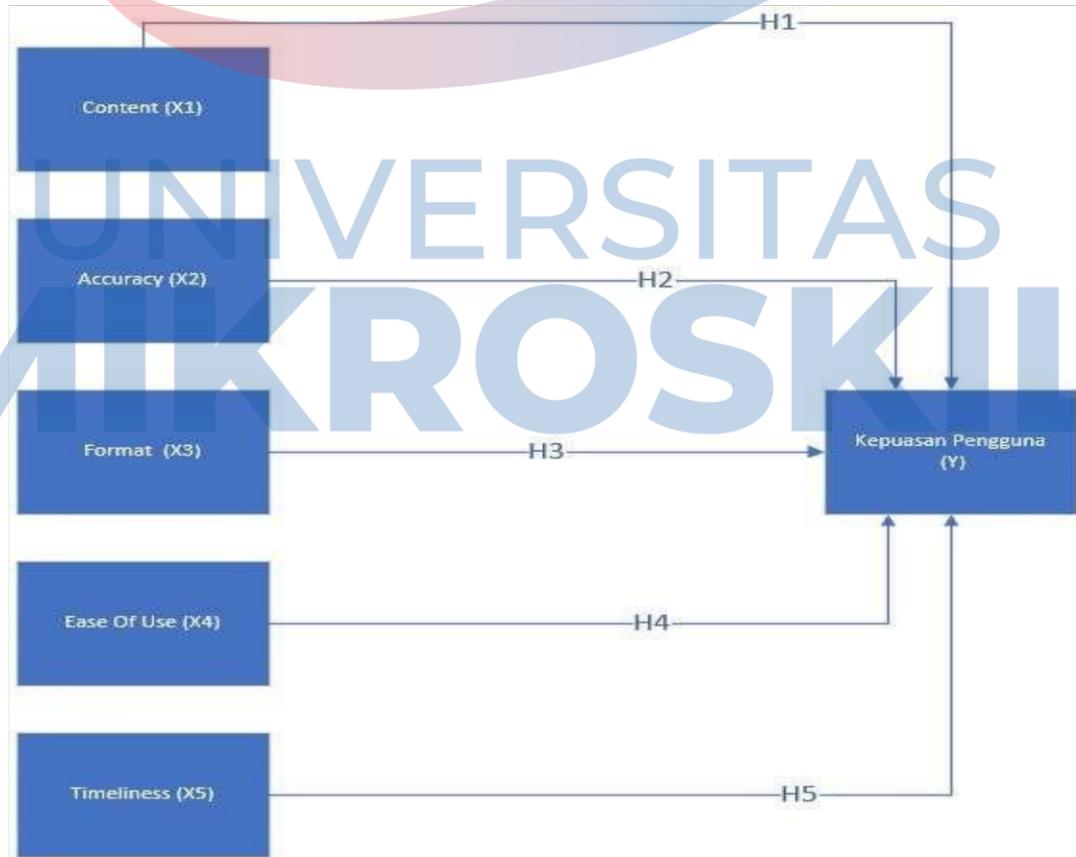
				sesuai dengan harapan pengguna karena memiliki nilai persentase dengan range kategori puas ditinjau dari hasil penilaian kuesioner pengguna layanan website SKCK online.
--	--	--	--	--



UNIVERSITAS MIKROSKIL

2.3. Model Konseptual

Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam Menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian [23]. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model EUCS. Model EUCS diadaptasi dan disesuaikan dengan konteks penelitian untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel terikat (*Dependent*) dan variabel bebas (*Independent*). Dimana variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*User Experience*). Sedangkan variabel ebasnya adalah Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan Waktu (*Timeliness*). Berdasarkan model EUCS tersebut, maka kerangka / model konseptual Penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka / Model Konseptual

Berdasarkan kerangka / model di atas, maka rumus hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Content berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak
- H2 : Accuracy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak
- H3 : Format berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak
- H4 : Ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak
- H5 : Timeliness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Content terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. *Content* mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Fujianto [16], Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [18], Apris Robi Darwi dan Efrizon [19], Arif Saputra dan Denny Kurniadi [20], Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk [21], Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, dan Diah Ayu Retnani Wulandari [22] menunjukkan bahwa variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai Berikut :

H1 = Variabel Content (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Bukalapak.

2.4.2. Pengaruh Accuracy terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Fujianto [16], Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [18], Apris Robi Darwi dan Efrizon [19], Arif Saputra dan Denny Kurniadi [20], Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk [21], Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, dan Diah Ayu Retnani Wulandari [22] menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai Berikut :

H2 = Variabel Accuracy (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Bukalapak.

2.4.3. Pengaruh Format terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. *Format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Fujianto [16], Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [18], Apris Robi Darwi dan Efrizon [19], Arif Saputra dan Denny Kurniadi [20], Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk [21], Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, dan Diah Ayu Retnani Wulandari [22] menunjukkan bahwa variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai Berikut :

H3 = Variabel Format (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Bukalapak.

2.4.4. Pengaruh Ease of Use terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Fujianto [16], Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [18], Apris Robi Darwi dan Efrizon [19], Arif Saputra dan Denny Kurniadi [20], Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk [21], Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, dan Diah Ayu Retnani Wulandari [22] menunjukkan bahwa variabel *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai Berikut :

H4 = Variabel Ease of Use (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Bukalapak.

2.4.5. Pengaruh Timeliness terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak

Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Fujianto [16], Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin [18], Apris Robi Darwi dan Efrizon [19], Arif Saputra dan Denny Kurniadi [20], Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk [21], Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari, dan Diah Ayu Retnani Wulandari [22] menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil hipotesis sebagai Berikut :

H5 = Variabel Timeliness (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Bukalapak.