

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas mengenai evaluasi sistem dengan menggunakan model evaluasi EUCS atau tingkat kepuasan pengguna akhir telah banyak dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang membahas topik serupa sebagaimana diantaranya:

Table 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul/Penulis/Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Terhadap Repositori Perpustakaan dengan Menggunakan Model EUCS/Yusrin Karauna/2022	Analisis deskriptif yang menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner.	Menunjukkan tingkat kepuasan pengguna (50 responden mahasiswa sedang menempuh skiprsi) sebesar 84,48%, yang dimana pemustaka puas dan secara keseluruhan masuk dalam kategori baik.
2	Evaluasi Sistem Informasi Institutional Repository Pada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)/Mochammad Fikri Azhari/2023	Metode penelitian kuantitatif deskriptif.	Hasil evaluasi yang dilakukan (100 responden anggota perpustakaan) yaitu pada dimensi isi dengan nilai sebesar 3,923, keakuratan pada angka 3,853, tampilan 3,603, kemudahan 3,82, dan ketepatan waktu 3,76.

No	Judul/Penulis/Tahun	Metode	Hasil Penelitian
3	Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Eucs)/Bagas Dwiki Kurniawan/2022	Metode penelitian deksriptif kuantitatif dengan subjek penelitian mahasiswa aktif tahun ajaran 2021/2022	Hasil penelitian (99 sampel) dinyatakan bahwa presentase isi sebesar 80,4%, keakurata 79,9%, format 78,6%, kemudahan 78,9%, dan ketepatan waktu 78,1%. Dan dapat disimpulkan bahwa semua dimensi menghasilkan nilai yang bagus.
4	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> /Suwanti, A Yudhana, Herman/2022	Metode penelitian dengan enam tahapan. (1) memilih populasi dan sample, (2) menyusun instrument penelitian, (3) menguji kelayakan instrument penelitian, (4) valid dan reliabel, (5) penyebaran kuisioner, (6) analisis hasil.	Hasil penelitian (pada 242 responden) menunjukkan pada dimensi isi 77%, akurasi 76%, bentuk 77%, kemudahan pengguna 77%, dan ketepatan waktu 78%. hasil umum persentase pada kriteria sangat puas. Kesimpulannya adalah pengguna sudah merasa puas pada penerapan sistem informasi perpustakaan IKIP Muhammadiyah

No	Judul/Penulis/Tahun	Metode	Hasil Penelitian
			Maumere.
5	Evaluasi Pemanfaatan Institutional Repository (IR) dalam Penyusunan Karya Ilmiah Tugas Akhir Mahasiswa: Studi Kasus PTKIN di Jawa Timur/Ummi Rodliyah, Habib/2019	Pendekatan deskriptif kuantitatif berbentuk studi kasus, yang dilakukan dengan evaluasi pada grafik statistic di tiap repository. (UIN Sunan Ampel Surabaya, UIN Malik Ibrahim Malang, IAIN Tulungagung, IAIN Ponorogo)	Hasil penelitian dengan sampel mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir. Tingkat pemanfaatan repository pada PTKIN Jawa Timur rata-rata baik. UINSA memiliki repository dengan jumlah rata-rata akses perbulan terbanyak, yaitu 408.433. UINMA dengan jumlah rata-rata akses tiap bulan 134.730. IAIN Tulungagung dengan rata-rata jumlahnya 131.141. Sedangkan IAIN Ponorogo dengan jumlah terkecil ialah rata-rata jumlahnya 5.623 akses.
6	Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang/Siti Nurhayati, Agun	Analisis data menggunakan SmartPLS 3.2.9 dengan PLS-SEM	Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model EUCS berada pada predikat dan tingkat kepuasan pengguna menggunakan midel

No	Judul/Penulis/Tahun	Metode	Hasil Penelitian
	Guntara, Irfan Fadil/2024		DeLone and McLean berada pada tingkat puas. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna ialah pada akurasi, kemudahan, dan kualitas informasi.

Berdasarkan sajian data diatas yang dapat disimpulkan ialah adanya perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Adapun persamaannya terdapat pada model evaluasi yang digunakan yaitu model EUCS. Model ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna akhir, adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian kali ini ialah, penambahan variabel *system speed* yang dikemukakan oleh Chin&Lee (2000). Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, ada satu hasil data yang dilakukan pada tahun 2019 menyatakan bahwasannya repositori IAIN Ponorogo dibanding dengan perguruan tinggi yang lain memiliki angka akses tiap bulannya lebih kecil dari yang lain. Berdasarkan data tersebut maka fokus penelitian ini ialah menganalisis tingkat kepuasan pengguna akhir dari sudut pandangan mahasiswa sebagai pengakses.

B. Landasan Teori

1. Institutional Repository

Salah satu usaha perpustakaan dalam melestarikan koleksi ialah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang, salah satunya dengan pengadaan media penyimpanan dari hasil karya intelektual di perguruan tinggi atau biasa disebut dengan *Institutional Repository*. Repositori selalu berhubungan

dengan usaha untuk menghimpun dan melestarikan hasil karya-karya intelektual dari civitas akademika pada perguruan tinggi, yang berupa bentuk digital dengan tujuan dapat diakses secara daring (dalam jaringan) (Nasution et al., 2022). Menurut (Supriyatno & Hamidah, 2022) *Institutional Repository* ialah sebuah portal yang dikelola perguruan tinggi dan berisi koleksi karya lokal civitas akademika seperti hasil penelitian, artikel jurnal, laporan, dan tugas akhir mahasiswa dengan tujuan dapat ditemukan kembali dan bermanfaat sebagai referensi dalam menyelesaikan tugas intelektual.

Beradanya repositori diharapkan dapat menyaring keberadaan duplikasi penelitian dan mampu menjadi pengelola ilmu pengetahuan dengan dasar teknologi informasi (Sahidi, 2021). Selain itu repositori dapat pula menjadi salah satu langkah yang strategis oleh sebuah lembaga dalam menunjukkan keberadaannya dari hasil karya ilmiah, dengan alasan repositori tersebut dapat menjadi ruang digital yang bisa diakses publik dan menjadi sebuah media promosi bagi lembaga (Sutarsyah et al., 2021).

2. Model-Model Evaluasi Sistem Informasi

Sebuah sistem yang sudah diciptakan atau dijalankan sekiranya perlu dilakukannya evaluasi pada kinerjanya. Proses evaluasi sistem merupakan sebuah aktivitas penilaian atau pemeriksaan apakah sistem tersebut sudah memiliki ketepatan dengan tujuan diciptakannya (Muhtarom et al., 2022). Pada kegiatan tersebut, terdapat beberapa jenis model yang dapat diterapkan untuk mengukur evaluasi suatu sistem informasi yaitu diantaranya (1) EUCS (*End User Computing Satisfaction*), model ini menggarisbawahi pada kepuasan pengguna akhir terhadap

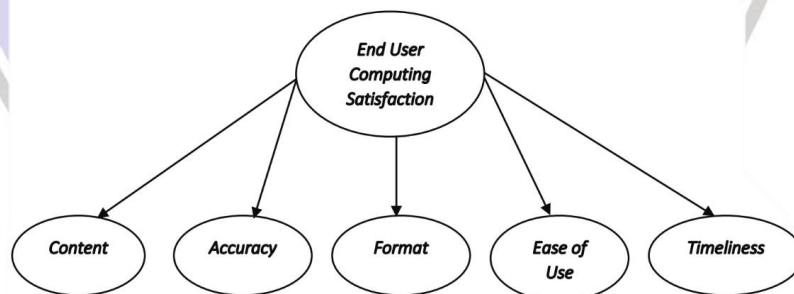
sistem yang akan digunakan dan diterapkan, dengan mengukur isi, akurat, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan sistem (Chotimah et al., 2023). (2) Model TTF (*Task Technology Fit*), merupakan model mengukur tingkat kesesuaian antara tuntutan pekerjaan, kapabilitas individu, dan peran teknologi. Seseorang cenderung akan menerima ataupun memanfaatkan teknologi apabila teknologi tersebut relevan dan membantu menyelesaikan tugasnya (Putri et al., 2022). Kemudian (3) model HOT (*Human-Organization-Technology*) Fit, model ini memposisikan unsur penting pada sebuah sistem informasi yaitu *human* (manusia), *organization* (organisasi), dan *technology* (teknologi), dan kesesuaian hubungan antar tiga unsur tersebut (Rasid et al., 2022). (4) Model TAM (*Technology Acceptance Model*), model ini mengatakan bahwa faktor utama dalam implementasi sebuah teknologi atau sistem informasi ialah kegunaan atau manfaat dan kemudahan pengguna (Muh. Nurtanzis Sutoyo & Anjar Pradipta, 2023). Dan terakhir (5) model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Techonlogy*), ialah salah satu model evaluasi yang digunakan untuk mengetahui sebuah keberhasilan dari penerapan dari teknologi atau sistem informasi baru. Menjelaskan bahwa ada 4 dimensi yang menjadi faktor dari penerimaan pengguna yaitu, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh dari lingkungan sosial, dan kondisi pendukung (Tugiman et al., 2022)

Beberapa penjelasan mengenai macam-macam model evaluasi sistem informasi diatas dapat disimpulkan bahwasannya EUCS berfokus utama pada kepuasan pengguna akhir secara langsung dengan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang sudah ada. TTF dan HOT-Fit memiliki fokus utama yaitu evaluasi kesesuaian sebuah kemampuan teknologi dan tugas. Sedangkan TAM dan

UTAUT berfokus untuk mengetahui keberhasilan pengguna dalam penerimaan maupun penerapan teknologi atau sistem informasi yang baru. Sehingga dari pemaparan simpulan tersebut maka penggunaan model EUCS dianggap lebih tepat dikarenakan proses evaluasinya ialah mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang sudah ada. Model EUCS dapat memberikan informasi lebih spesifik sehingga dapat menemukan kekurangan sistem dan meningkatkannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

3. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

EUCS ialah model evaluasi yang digunakan untuk mengukur atau menghitung tingkat kepuasan pengguna untuk sistem informasi dan mengevaluasi keseluruhan dari pengguna sistem informasi yang didasarkan oleh pengalaman mereka selama penggunaan sistem tersebut (Bukya et al., 2023). Model ini dikembangkan pertama kali oleh Doll & Torkzadeh di tahun 1988, yang dimana digunakan untuk mengevaluasi suatu sistem informasi dengan pengukuran berdasarkan kepuasan pengguna (Pujana et al., 2023). Adapun alat ukur dalam model evaluasi ini terdapat lima dimensi seperti pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Model Evaluasi Sistem EUCS

a. Isi atau konten (*content*)

Dimensi ini mengukur seberapa puas pengguna dengan isi sistem informasi yang biasanya terdiri dari modul dan fungsi yang dapat digunakan berikut dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi ini juga mengukur apakah sistem tersebut memberikan informasi yang sesuai pada kebutuhan pengguna. Semakin detail modul dan kesesuaian hasil informasi kebutuhan pengguna yang diberikan oleh sistem, maka tingkat kepuasan juga akan tinggi.

b. Keakuratan atau akurasi (*accuracy*)

Dimensi ini mengukur dari bagian keakuratan data pada saat sistem menerima masukan (*input*) yang kemudian diolah menjadi informasi. Diukur dengan mengamati seberapa sistem itu sering menghasilkan keluaran (*output*) yang salah pada saat pengolahan masukan (*input*) dari pengguna. Selain itu bisa dilihat juga dari sisi berapa kali terjadi kesalahan atau *error* saat proses pengolahan masukan data.

c. Tampilan atau bentuk (*format*)

Dimensi ini melihat dari sisi estetika dan tampilan antarmuka sistem dan pengguna (*interface*). Diukur dari apakah sisi tampilan sistem menarik dan mudah saat pengguna menggunakan sistem. Cukup sederhana, namun karena antarmuka sistem adalah pintu pertama antar pengguna dan sistem, maka secara tidak langsung dimensi ini menjadi pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna

d. Kemudahan (*ease of use*)

Dimensi ini mengukur dari sisi *user friendly* atau kemudahan pengguna. Diukur dari saat sistem pada proses pemasukan data, pengolahan data, dan pencarian informasi (Karauna, 2022). Dari kegiatan tersebut apakah sistem membingungkan pengguna atau pengguna cukup merasa paham dan mudah.

e. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Dimensi ini mengukur dari bagian ketepatan waktu dari sistem dalam penyajian data atau informasi saat pengguna membutuhkan. Sistem yang *real-time* ialah apabila saat permintaan masuk (*input*) akan segera diproses yang kemudian disajikan dengan cepat dan informasi yang tersajikan paling mutakhir.

Table 2.2. Instrument Doll & Torkzadeh untuk Pengukuran Kepuasan Sistem Informasi Pengguna Akhir (Azadeh et al., 2009)

Dimensi	Pertanyaan
Isi atau konten	1. Apakah sistem memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan anda? 2. Apakah informasi memenuhi kebutuhan anda? 3. Apakah sistem menyajikan laporan yang sesuai dengan anda butuhkan? 4. Apakah sistem menyajikan informasi yang cukup?
Keakuratan atau akurasi	1. Apakah sistemnya akurat? 2. Apakah anda puas akan dengan keakuratan sistem?
Tampilan atau bentuk	1. Apakah bagi anda hasil yang disajikan sistem ini dalam format yang berguna atau bermanfaat? 2. Apakah informasinya sudah jelas?
Kemudahan	1. Apakah sistemnya ramah pengguna? 2. Apakah sistemnya mudah digunakan?

Ketepatan waktu	1. Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu? 2. Apakah sistem menyediakan informasi terkini?
-----------------	--

4. *End User Computing Satisfaction Expanded*

Penelitian yang dilakukan oleh Chin&Lee telah mengembangkan teori EUCS sebelumnya milik Doll & Torkzadeh yang bervariasi lima, yang kemudian Chin&Lee menambahkan variabel *system speed* di dalamnya. Pendapat mereka mengenai ini ialah, bahwa kecepatan operasional sistem diyakini memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dalam konteks kecepatan sistem dapat diartikan sebagai persepsi individu mengenai seberapa memuaskan kecepatan kerja sistem tersebut (Chin & Lee, 2000).

5. Kepuasan Pengguna

Pengertian kepuasan menurut (Sambodo Rio Sasongko, 2021) ialah perasaan puas atau senang dari dalam diri seseorang yang disebabkan terpenuhinya keinginan atau kebutuhan. Sedangkan kepuasan pengguna menurut (Adelfi Fitri, 2023) memaparkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas dari sistem, informasi dan layanan.

Artikel lain mengemukakan kepuasan pengguna menurut Delone & McLean 2003 dalam (Hariyanto, 2021) ialah respon atau *feedback* pengguna terhadap penggunaan hasil dari sistem informasi. Delone & McLean juga menjelaskan yang mempengaruhi pada kepuasan pengguna ialah:

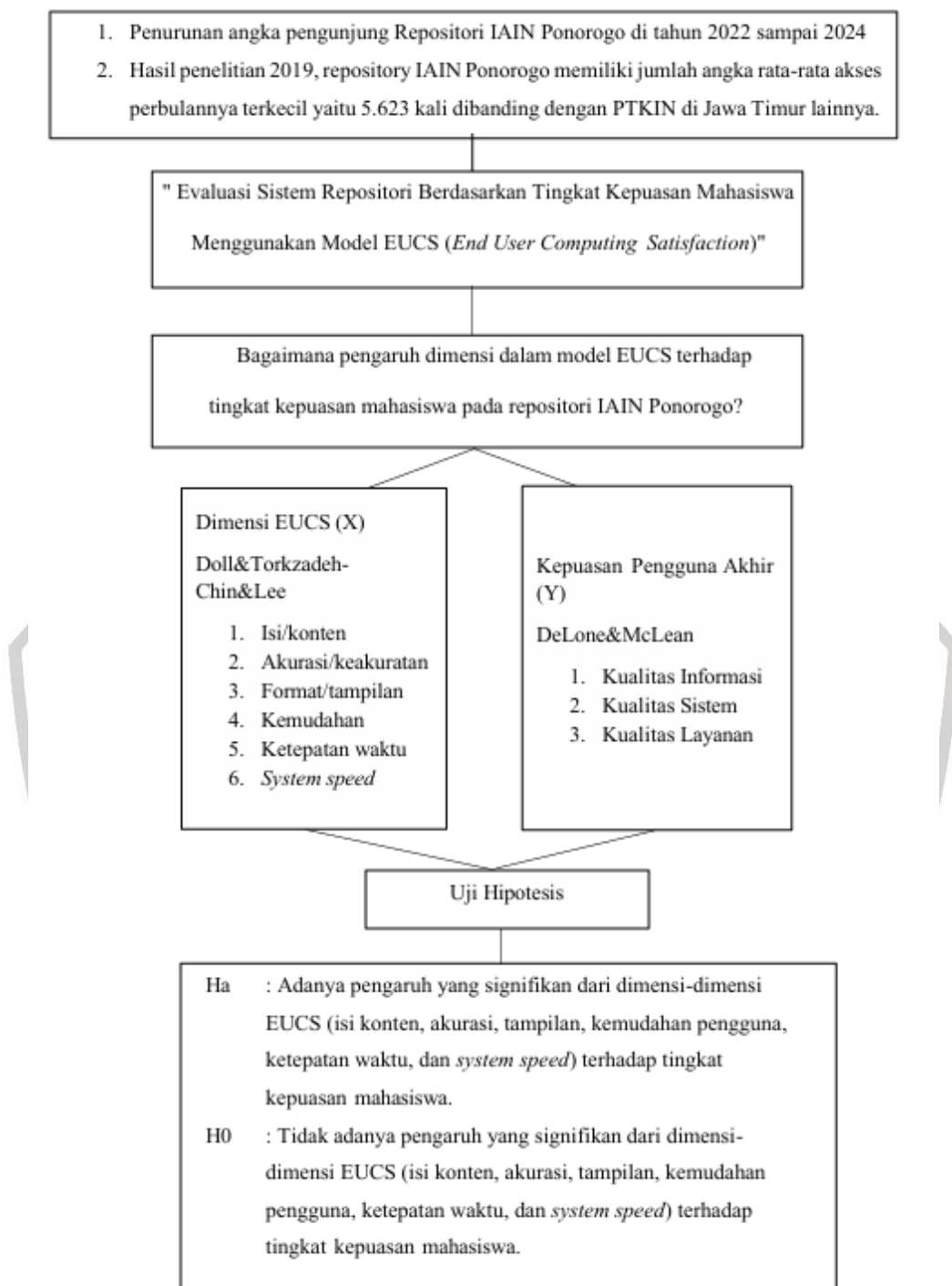
- a. Kualitas informasi.
- b. Kualitas sistem.
- c. Kualitas layanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem dipengaruhi dari kualitas informasi, sistem dan layanan yang diberikan, yang kemudian dapat dilihat dari respon atau perasaan puas dari pengguna terhadap hasil yang diperoleh.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ialah dasar pemikiran atau sebuah peta dari sebuah penelitian yang digabungkan dari observasi, kajian pustaka dan fakta-fakta. Kerangka berfikir juga dapat dipresentasikan dengan bagan yang memaparkan alur pikir peneliti dan korelasi antar variabel penelitian (Syahputri et al., 2023). Berikut bagan kerangka berfikir:





Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

Merujuk kerangka berfikir diatas, peneliti menyimpulkan yang dimana bagan (X) variabel isi atau konten, keakuratan atau akurasi, dan ketepatan waktu akan berpengaruh dengan kualitas informasi (Y). Semakin informasi yang disajikan

lengkap, akurat, dan terkini maka akan meningkatkan kepuasan pada pengguna. Berikutnya variabel tampilan, kemudahan, dan kecepatan sistem pada bagan (X) berpengaruh dengan kualitas sistem dan kualitas layanan (Y). Sistem yang memiliki *interface* menarik, jelas, dapat diakses di mana saja, dan sistem yang cepat tanggap akan meningkatkan kepuasan pada pengguna.

Adapun indikator dari variabel Y diatas dapat dipetakan dengan instrument penelitiannya yang sudah dilakukan pada penelitian terdahulu (Nurhayati et al., 2024) dengan judul "Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang", yang kemudian peneliti adaptasi dengan melakukan beberapa perubahan sesuai dengan kebutuhan peneliti sebagaimana tabel berikut:

Table 2.3. Indikator Kepuasan Pengguna Akhir DeLone&McLean

Variabel	Indicator	Pernyataan
Kualitas Informasi	Kekinian	Informasi yang disajikan di beranda Repositori IAIN Ponorogo adalah informasi terbaru
	Terpercaya	Segala informasi yang terdapat di Repositori IAIN Ponorogo dapat diandalkan untuk memenuhi tugas sebagai referensi.
Kualitas Sistem	Respon sistem	Tidak ada kelambatan ketika berpindah antar menu saat menggunakan Repositori IAIN Ponorogo.
	Security	Repositori IAIN Ponorogo memiliki koneksi aman. Tidak ada

Variabel	Indicator	Pernyataan
		<i>pop up</i> atau iklan yang mengganggu.
Kualitas Layanan	Daya Tanggap	Repositori IAIN Ponorogo menyediakan fitur layanan yang cepat tanggap terhadap pertanyaan atau masalah saat penggunaan.
	Empati	Pihak pengelola Repositori IAIN Ponorogo bersedia membantu apabila ada kendala yang tidak dapat diselesaikan secara mandiri saat mengakses repositori.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ialah suatu pernyataan bersifat sementara yang terkait pada sebuah kasus penelitian atau fenomena dan kemudian diujikan dengan metode yang tepat (Yam & Taufik, 2021). Seorang peneliti memerlukan sebuah hipotesis guna mengarahkan langkah dan rencana penelitiannya. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir, penelitian kali ini menggunakan hipotesis sederhana atau disebut juga hipotesis bivariat. Dinyatakan demikian karena hanya berisikan 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Heryana, 2020). Adapun lebih spesifik pada hipotesis sederhana ini menggunakan jenis hipotesis untuk hubungan yang kasual sederhana, yang ditulis dengan variabel seperti berikut:

$$X \rightarrow Y$$

Hipotesis pada penelitian ini ialah:

- Ha : Adanya pengaruh yang signifikan dari dimensi-dimensi EUCS (isi konten, akurasi, tampilan, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, dan *system speed*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
- H0 : Tidak adanya pengaruh yang signifikan dari dimensi-dimensi EUCS (isi konten, akurasi, tampilan, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, dan *system speed*) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

