

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian tentang kepuasan pengguna yang terkait dengan judul penelitian ini.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Bagian ini membahas studi-studi sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna di Tabel 2.1.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1	Julian Putra, Dwi Rosa Indah, dan Afriyan Firdaus (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang menggunakan Metode End User Computing Satisfaction	Hasil penelitian menunjukkan bahwa website e-learning SMA Xaverius 1 Palembang secara keseluruhan mendapatkan kategori tingkat kepuasan "puas" dengan nilai yang bervariasi pada beberapa aspek. Aspek content memperoleh nilai tertinggi yaitu 73,1%, diikuti oleh aspek accuracy dengan 70%, format 68,5%, timeliness 68,5%, dan ease of use 69,8%. Meskipun telah mencapai kategori puas, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek accuracy yang sering mengalami tingkat error. Penelitian ini menyimpulkan bahwa website e-learning

			<p>tersebut telah memenuhi semua aspek End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan tingkat kepuasan yang baik, namun tetap perlu dilakukan pembenahan untuk meningkatkan pengalaman pengguna lebih lanjut. Disarankan agar pihak IT website e-learning SMA Xaverius 1 Palembang meningkatkan kapasitas dan mutu server yang digunakan untuk mengatasi masalah error, serta menambahkan fitur notifikasi dan layanan pengaduan untuk meningkatkan aspek timeliness [6].</p>
2	Arif Saputra dan Denny Kurniadi (2019)	ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi, dengan kontribusi sebesar 73,3%. Selain itu, analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat</p>

			<p>tinggi antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pengguna, yang tercermin dari koefisien korelasi sebesar 85%. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas dari content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness yang disediakan oleh sistem informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden, yaitu mahasiswa IAIN Bukittinggi, serta data sekunder dari instansi terkait. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, penting bagi pengelola untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas dari kelima variabel tersebut. Kesimpulan ini menekankan bahwa pengembangan sistem informasi harus berfokus pada aspek-aspek yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga dapat memberikan manfaat yang</p>
--	--	--	---

			lebih besar bagi pengguna akhir [11].
3	Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, dan Niken Hendrakusma Wardani (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi driver ojek online PT. XYZ berada dalam kategori sangat tinggi, terutama pada variabel konten yang mencakup relevansi, kelengkapan, dan kesesuaian. Pengguna merasa sangat puas dengan kinerja aplikasi, sehingga tidak diperlukan perbaikan pada aspek tersebut. Namun, terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan, seperti akurasi dan ketepatan waktu, yang menunjukkan hasil yang bervariasi. Rata-rata nilai untuk indikator akurasi dan ketepatan waktu masih berada pada kategori tinggi, tetapi belum mencapai kategori sangat tinggi, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Gap yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan antara harapan pengguna dan kenyataan yang dirasakan, terutama pada</p>

			variabel akurasi dan ketepatan waktu. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa PT. XYZ perlu terus memantau dan meningkatkan aspek-aspek tertentu, terutama pada variabel akurasi dan ketepatan waktu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang [8].
4	Aditia Angga Perdana, Meinarini Catur Utami, dan Qurrotul Aini (2021)	END USER COMPUTING SATISFACTION: MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS)	Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, format, dan ease of use memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi AUTO2000 Mobile, sedangkan variabel timeliness tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Gap yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian sebelumnya yang mengkaji kepuasan pengguna aplikasi serupa, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam domain tersebut dengan menggunakan model analisis yang relevan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mayoritas

			responden merasa puas dengan aplikasi, di mana 46% menyatakan puas, 29% cukup puas, dan 19% sangat puas, yang menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel yang berpengaruh dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna [7].
5	Bilang Asep Sutowo dan Agustinus Fritz Wijaya (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction	Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik di Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert, dan analisis dilakukan untuk menghitung skor kepuasan pada setiap dimensi layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa ada beberapa dimensi yang mendapatkan nilai gap, yang berarti terdapat perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja aktual sistem pelayanan publik. Gap yang teridentifikasi mencakup dimensi seperti ketepatan waktu, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan

		<p>kepuasan secara keseluruhan. Misalnya, dimensi ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan menunjukkan nilai gap yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa layanan tidak memenuhi harapan mereka dalam aspek-aspek tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun ada beberapa aspek layanan yang baik, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pemangku kepentingan untuk melakukan sosialisasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik agar lebih optimal dan memenuhi harapan Masyarakat [12].</p>
--	--	--

Pada Tabel 2.1 penelitian terdahulu menjadi acuan dan referensi penulis untuk penelitian ini dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Serta sumber lainnya yang penulis jadikan sebagai referensi penelitian ini.

## 2.2 Analisis Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, bisnis, dan hiburan. Dalam konteks aplikasi pendidikan, analisis aplikasi diperlukan untuk memahami bagaimana fitur dan layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna [13]. Analisis ini mencakup evaluasi berbagai aspek fungsional dan non-fungsional yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna.

Dengan melakukan analisis aplikasi secara menyeluruh, pengembang aplikasi dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem serta melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Analisis ini juga membantu dalam menentukan strategi pengembangan yang lebih efektif agar aplikasi dapat memenuhi harapan penggunanya secara optimal [14].

## 2.3 Aplikasi *myUMM Parent*

Aplikasi *myUMM Parent* adalah sebuah platform berbasis mobile yang dikembangkan untuk orang tua mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) [4]. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi orang tua dalam memantau perkembangan akademik anak mereka secara lebih praktis dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini, orang tua dapat mengakses berbagai informasi akademik mahasiswa tanpa harus bergantung pada komunikasi langsung dengan pihak universitas atau mahasiswa itu sendiri.

Beberapa fitur utama yang tersedia dalam aplikasi *myUMM Parent* meliputi akses informasi jadwal kuliah, *training* maba, dosen wali, layanan *IT*, AIK, nilai akademik seperti KHS dan transkrip, serta riwayat pembayaran biaya perkuliahan (Keuangan)[4]. Dengan fitur-fitur tersebut, aplikasi ini diharapkan dapat membantu orang tua dalam memberikan dukungan yang lebih baik terhadap pendidikan anak mereka.

## 2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam evaluasi suatu sistem informasi atau aplikasi. Secara umum, kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu sistem atau aplikasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan

penggunanya [15]. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disediakan, keandalan sistem, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Menurut Golo et al. (2021), tingkat kepuasan ini penting untuk mengetahui sejauh mana harapan dan kenyataan dari pengguna sistem dalam upaya mencapai kesempurnaan sebuah sistem informasi [16]. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna, pengembang dapat mengidentifikasi kekurangan dalam sistem dan melakukan perbaikan yang diperlukan agar sistem informasi semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

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

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi [11]. Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dan berfokus pada lima dimensi utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna[5]. Dengan menggunakan metode ini, dapat diketahui sejauh mana suatu aplikasi atau sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya berdasarkan faktor-faktor tersebut.

Metode EUCS memiliki lima dimensi utama yang menjadi dasar pengukuran kepuasan pengguna, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*[6]. Dimensi *content* (konten) menilai sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna[7]. Pengguna akan merasa puas apabila konten yang tersedia mampu mendukung pekerjaan atau kebutuhan informasinya. Selanjutnya, dimensi *accuracy* berfokus pada ketepatan dan keandalan data yang disajikan oleh sistem. Informasi yang akurat dan bebas dari kesalahan akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem[7].

Dimensi *format* berkaitan dengan cara penyajian informasi, seperti tata letak, kejelasan visual, dan kemudahan membaca. Format yang baik memudahkan pengguna memahami isi informasi dan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem. Sementara itu, dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) mengukur sejauh mana sistem mudah dioperasikan, memiliki navigasi yang jelas, dan tidak memerlukan banyak usaha dalam penggunaannya[7]. Sistem yang mudah digunakan akan membuat pengguna merasa lebih puas dan nyaman. Terakhir, dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) berhubungan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara cepat dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan pengguna. Informasi yang diberikan secara tepat waktu atau bahkan real-time akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem secara keseluruhan[7].

Metode EUCS sering digunakan karena sederhana, mudah diadaptasi, dan terbukti valid dalam berbagai konteks sistem informasi, baik pada aplikasi berbasis web, mobile, maupun desktop. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa EUCS efektif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem perbankan hingga aplikasi pelayanan publik.

Selain itu, EUCS juga memiliki kelebihan dibandingkan metode lain karena EUCS berfokus langsung pada pengalaman dan persepsi pengguna terhadap hasil penggunaan sistem[11]. Berbeda dengan metode TAM (Technology Acceptance Model) yang menilai niat dan penerimaan pengguna terhadap sistem atau UEQ (User Experience Questionnaire) yang menilai pengalaman emosional dan perasaan pengguna saat menggunakan aplikasi[17][18].

Dengan menggunakan EUCS, peneliti dapat menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan lima dimensi utama tersebut, serta mengidentifikasi aspek mana yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna meningkat secara keseluruhan[12].