

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilangsungkan oleh peneliti sebelumnya tentu akan banyak membantu perihal beberapa informasi yang nantinya dapat berguna dalam penelitian ini untuk menjelaskan keterkaitan antara topik serta objek yang akan diteliti.

2.1.1 Ilham Andre Prasetya & Suwitho (2022)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh antara *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) dengan *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *repurchase intention* (pembelian ulang) serta pengaruh *customer satisfaction* dengan *repurchase intention* pada *marketplace* Shopee. Sampel berjumlah 170 orang dengan kategori konsumen yang pernah bertransaksi melalui Aplikasi Shopee dan berusia minimal 17 tahun yang diperoleh melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *online*. Metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*) dengan menggunakan program SmartPLS 3 digunakan sebagai teknik analisis data. Hasil membuktikan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan kemanfaatan.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus mengenai kepuasan pengguna.
- c. Penyebaran kuesioner melalui *Google Form* adalah salah satu metode pengumpulan data.

Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Penelitian sebelumnya membahas mengenai dua topik pada variabel dependen, yakni kepuasan pengguna dan minat pembelian ulang. Sedangkan penelitian saat ini lebih menekankan kepada satu variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna.
- b. Penambahan variabel independen baru yakni kepercayaan dan kualitas informasi yang mana dalam penelitian sebelumnya hanya meneliti dua variabel, yaitu kemudahan dan kemanfaatan.
- c. Sampel penelitian sebelumnya adalah konsumen *marketplace* Shopee, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.2 Eko Retno Wulandari, Edwin Rizal & Elnovani Lusiana (2021)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. Sampel berjumlah 373 orang dari populasi di 16 Fakultas Universitas Padjadjaran

yang diperoleh dengan metode *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas interaksi pelayanan, kualitas antarmuka, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas *website* Kandaga secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Penyebaran kuesioner adalah metode pengumpulan data.

Sedangkan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Beberapa variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas kegunaan, kualitas interaksi, kualitas antarmuka dan kualitas layanan. Sedangkan dalam penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu, kemudahan dan kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah mahasiswa Universitas Padjadjaran, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.3 Nyimas Artina (2021)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan *E-Money* pada masyarakat di Kota Palembang. Sampel berjumlah 100 orang dengan kategori masyarakat di Kota Palembang yang mengetahui tentang *E-Money* yang diperoleh melalui teknik *non probability sampling*. Dalam penelitian ini regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 merupakan teknik untuk menganalisis data yang telah diperoleh. Penelitian menjelaskan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan berpengaruh secara signifikan dengan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan *E-Money* di Kota Palembang.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Regresi linier berganda dengan bantuan SPSS merupakan teknik dalam menganalisis data.
- d. Penyebaran kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah fitur layanan. Sedangkan dalam penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kualitas informasi.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah pengguna *E-money*, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.4 Hendra Gunawan, Zulkarnain & Alvi Furwanti Alwie (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan serta pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan. Penelitian ini terdiri dari data sekunder yang didapat dari literatur dan data primer didapat melalui kuesioner dengan teknik *purposive sampling* dan disebarikan kepada 13 entitas yang kemudian diperoleh 156 orang. Data dianalisis menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*). Penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang signifikan terhadap kepercayaan. Kualitas sistem dan kualitas informasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun untuk kualitas informasi sendiri ternyata tidak menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kepercayaan dan kualitas informasi.

- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Penyebaran kuesioner adalah metode pengumpulan data.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Beberapa variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas sistem dan kualitas layanan. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kemudahan dan kemanfaatan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya ialah entitas pengguna data dan informasi dari BPK, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.5 Devi Suryani, Ermansyah & Saipul Al Sukri (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Sampel berjumlah 100 orang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS Versi 22 menjadi metode analisis data dalam penelitian ini. Jawaban yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Sedangkan untuk kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner.
- d. Regresi linier berganda dengan bantuan SPSS merupakan teknik dalam menganalisis data.

Adapun perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Penambahan variabel independen baru yakni kualitas informasi yang mana penelitian sebelumnya hanya meneliti tiga variabel independen, yaitu kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah pengguna Gojek, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.6 Nandya Eka Sari & Teddy Oswari (2020)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah faktor kemudahan, kepercayaan, keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada *marketplace* Tokopedia. Responden berjumlah 100 orang yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui media *google form*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*) dengan software SmartPLS 3. Penelitian membuktikan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan memiliki pengaruh signifikan dengan keputusan

pembelian. Variabel keputusan pembelian, kemudahan dan keamanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan kepercayaan.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Penyebaran kuesioner melalui *Google Form* adalah salah satu metode pengumpulan data.

Sedangkan perbedaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah keamanan. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu, kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Penelitian terdahulu membahas mengenai topik kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian, sedangkan penelitian saat ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna.
- c. Sampel penelitian terdahulu adalah pelanggan Tokopedia, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.7 Dahlia Br Ginting & Andre Nugraha (2019)

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel citra merek, promosi, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi sakuku BCA. Sampel berjumlah 310 orang dipilih menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial citra merek, promosi, kemudahan, kualitas informasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan tidak ditemukan pengaruh secara parsial antara persepsi manfaat dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antar variabel independen terhadap kepuasan pengguna aplikasi sakuku BCA.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan, kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Beberapa variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya yakni citra merek, promosi dan kualitas sistem. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kepercayaan.

- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah pengguna aplikasi sakuku BCA, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.8 Lisa Amelia (2020)

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah kualitas layanan *website* yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Sampel berjumlah 50 orang dengan kriteria pengguna *website* BPJS Kesehatan yang dipilih melalui teknik *non probability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kegunaan dan kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna. Namun faktor kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Beberapa variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas interaksi. Sedangkan penelitian saat ini

menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kemudahan dan kepercayaan.

- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah pengguna website BPJS, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.9 Ida Bagus Gede Mawang Mangun Muana & Ni Gusti Putu Wirawati (2018)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung yang berjumlah 195 orang dengan menggunakan *propotionate stratified random sampling* sebagai metode untuk pemilihan kriteria sampel. Penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas Sistem Informasi Akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefullness* dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.

- d. Regresi linier berganda dengan bantuan SPSS merupakan teknik dalam menganalisis data.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Beberapa variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas sistem informasi. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kemudahan dan kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah karyawan PDAM, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.10 Elisabeth Octaviana Tri Setyowati & Agustini Dyah Respati (2017)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan, manfaat dan *computer self efficacy* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada karyawan Coffee Shop di Kabupaten Sleman. Sampel penelitian ini adalah karyawan Coffee Shop yang memakai Sistem Informasi Akuntansi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil membuktikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara faktor kemudahan dan manfaat dengan kepuasan. Sedangkan *computer self efficacy* tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan kemanfaatan.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
- d. Regresi linier berganda merupakan teknik dalam menganalisis data.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah *computer self efficiency*. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kepercayaan dan kualitas informasi.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah karyawan Coffee Shop yang memakai Sistem Informasi Akuntansi, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.11 Dionysia Kowanda, Muhammad Firdaus & Rowland Bismark Fernando Pasaribu (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir *software ERP Free Open Source Adempiere* di UKM Blessings. Penelitian ini menggunakan tiga variabel dari model *DeLone dan Mclean* yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, serta menggunakan dua variabel dari *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, juga mengambil pertimbangan lain yaitu variabel dukungan manajemen puncak. Sampel penelitian ini adalah semua individu karyawan pengguna akhir

(*end-user*) paket program aplikasi (*software*) aplikasi ERP *Free Open Source Adempiere* pada UKM Blassings yaitu staff *accounting*, staff *purchasing*, staff *inventory strategic*, staff *audit*, staff *finance*, staff *marketing*, dan staff transportasi dengan jumlah kurang lebih 50 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil membuktikan bahwa kualitas informasi, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software ERP Free Open Source Adempiere*, sedangkan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan, kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
- d. Regresi linier berganda merupakan teknik dalam menganalisis data.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah dukungan manajemen puncak, kualitas sistem informasi dan kualitas

pelayanan. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kepercayaan.

- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah semua individu karyawan pengguna akhir (*end-user*) paket program aplikasi (*software*) *ERP Free Open Source Adempiere* pada UKM Blassings, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.12 Nilam Dwi Kartika, Anton dan Wenny Ana Adnanti (2016)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bank konvensional di Semarang bagian EDP, sedangkan sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 138 karyawan bank konvensional di Semarang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Analisis data dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS) versi 3.0. Hasil membuktikan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas sistem informasi. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kemudahan dan kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah karyawan bank konvensional, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.13 Luluk Alfiani, Budi Septiawan dan Sasa S. Suratman (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna dan implikasinya terhadap kinerja individu pada Perum BULOG Kantor Wilayah Jawa Barat. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai pada Perum Bulog Kantor Wilayah Jawa Barat yang berjumlah 64 orang yang menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Bulog (SIAB), sedangkan sampel yang terpilih dalam penelitian ini berjumlah 55 orang yang diperoleh dengan menggunakan *probability sampling* teknik *simple random sampling*. Hasil

wawancara dan penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Analisis data dengan menggunakan alat analisis *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Hasil membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi, *perceived usefulness* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan berimplikasi terhadap kinerja individu baik secara parsial maupun simultan.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemanfaatan dan kualitas informasi.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.
- c. Salah satu metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas sistem informasi. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kemudahan dan kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah seluruh pegawai pada Perum Bulog Kantor Wilayah Jawa Barat yang menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Bulog (SIAB), sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.14 A. Rizka Lidiawan, Nur Laely, R. Dimas Nugroho dan N. Ayu Chandra (2020)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keempat pengaruh TAM *fintech* terhadap proses bisnis. Populasi dalam penelitian terdiri dari 204 UMKM dalam bidang fashion yang diperoleh melalui metode *proporsional random sampling*. Hasil wawancara dan penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Analisis data dengan menggunakan alat analisis *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Hasil membuktikan bahwa *perceived ease of use*, *perceived of usefulness*, *perceived of trust* dan *perceived of risk* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan.
- b. Salah satu metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
- c. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah *perceived of risk*. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kualitas informasi.

- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah UMKM pada bidang *fashion*, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

2.1.15 Indriyani, Tiara Pandansari dan Frilia Esti Anggraeni (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. Populasi dalam penelitian ini yaitu taruna taruni aktif Akademi Maritim Nusantara Cilacap yang merupakan pengguna sistem informasi keuangan akademik. Penyebaran kuesioner merupakan metode yang dipilih dalam mengumpulkan data. Analisis data dengan menggunakan alat analisis *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Hasil membuktikan bahwa secara parsial variabel kualitas sistem tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan, variabel kualitas informasi dan kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap.

Adapun persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan kualitas informasi.
- b. Salah satu topik penelitian berfokus kepada kepuasan pengguna.

- c. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.

Sedangkan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada:

- a. Variabel independen lainnya yang diteliti dalam penelitian sebelumnya adalah kualitas sistem. Sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel baru yang berbeda yaitu kepercayaan.
- b. Sampel penelitian sebelumnya adalah taruna taruni aktif yang merupakan pengguna sistem informasi keuangan akademik, sedangkan sampel penelitian saat ini adalah pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner.

Tabel 2.1
Ringkasan Matriks

No	Peneliti & Tahun	X1	X2	X3	X4
1	Ilham, A. P., & Suwitho (2022)	TB	B		
2	Eko, R. W., Edwin, R., & Elnovani, L. (2021)		B		TB
3	Nyimas, A. (2021)	B	B	B	
4	Hendra, G., Zulkarnain., & Alvi, F. A. (2019)			B	TB
5	Devi, S., Ermansyah., & Saipul, A. S. (2021)	B	B	TB	
6	Nandya, E. S., & Teddy, O. (2020)	B		TB	
7	Dahlia, B. R., & Andre, N. (2019)	B	TB		B
8	Lisa, A. (2020)		B		TB
9	Ida, B. G. M. M. B., & Ni, G. P. W. (2018)		B		B
10	Elisabeth, O. T. S., & Agustini, D. R. (2017)	B	B		
11	(Dionysia, K., Muhammad, K., & Rowland, B. F. P. (2016)	B	B		B
12	Nilam, D. K., Anton., & Wenny, A. A. (2016)		B		TB
13	Luluk, A., Budi, S., & Sasa, S. S. (2022)		B		B
14	Rizka, L., Nur, L., Dimas, N., & Ayu, C. (2020)	B	B	B	
15	Indriyani., Tiara, P., & Frilia, E. A. (2022)	B			B

2.2 Landasan Teori

Penelitian dianggap relevan apabila disusun dan didukung oleh sebuah teori. Maka dari itu untuk menyempurnakan penelitian ini agar lebih relevan, maka dibutuhkanlah teori yang mendukung temuan baru yang dapat memperkuat data.

2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) atau dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai model penerimaan teknologi merupakan teori mengenai tindakan, sikap serta reaksi penerimaan seseorang terhadap kehadiran teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* adalah model yang dikembangkan dengan maksud untuk membuat perkiraan mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi maupun sistem informasi baru, dengan mengidentifikasi fitur yang mendorong kesuksesan perusahaan dan kemampuan mereka dalam beradaptasi yang berhubungan langsung dengan aktivitasnya (Ashsifa, 2020).

Model penerimaan sebuah teknologi atau *Technology Acceptance Model* dikembangkan oleh Davis et al. (1989) dalam (Jogiyanto, 2008:111). Model TAM digunakan untuk menilai dan menggambarkan faktor yang dapat menentukan bagaimana perilaku pengguna dalam menerima maupun menolak adanya sistem informasi. *Technology Acceptance Model* adalah salah satu model teori yang sering digunakan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan sistem informasi dikarenakan teori ini lebih sederhana dan mudah untuk diterapkan serta telah diakui sebagai model yang kuat untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi (Rosmika, Azulaidin & T.Chairunnisa, 2021).

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), terdapat dua komponen utama sebagai dasar mengenai penggunaan sistem yang dapat memengaruhi perilaku individu (Ashsifa, 2020), yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) yang didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan menerapkan sebuah sistem maka dapat meningkatkan prestasi kerja. Komponen kedua ialah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa ketika menerapkan sebuah sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang rumit.

Tujuan menggunakan *Technology Acceptance Model* sebagai dasar teori adalah untuk menjelaskan beberapa faktor yang menentukan tingkat penerimaan individu terhadap penggunaan sebuah teknologi, sekaligus untuk menjelaskan perilaku dari pengguna sebagai hasil akhir dari kinerja teknologi tersebut (Alam & Nurdin, 2017). Penggunaan *Technology Acceptance Model* dipilih sebagai model teori dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui serta menguji beberapa faktor yang memengaruhi perilaku akhir pengguna yaitu tingkat kepuasan setelah menerapkan sebuah teknologi berupa aplikasi kasir yang akan dibagi dalam empat variabel independen, yaitu faktor kemudahan dan kemanfaatan sesuai dengan komponen yang terdapat dalam teori TAM, serta menambahkan faktor kepercayaan serta kualitas informasi sebagai output setelah menggunakan aplikasi kasir yang dikenal efektif dan efisien dalam dunia bisnis, sehingga variabel-variabel yang telah ditentukan dalam penelitian ini tentu relevan karena erat kaitannya dengan kepuasan serta keuntungan yang ditawarkan setelah menerapkan sebuah sistem teknologi baru.

2.2.2 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ialah salah satu bentuk sektor bisnis yang memiliki peran penting dalam meningkatkan dan mendorong perekonomian di Indonesia. Melalui peranan UMKM yang mampu menyerap dan membuka lapangan pekerjaan untuk berbagai bidang industri, tentunya hal ini dapat menekan angka pengangguran serta kemiskinan, sehingga dengan adanya UMKM dapat menjaga kestabilan perekonomian karena semakin bertambahnya UMKM maka semakin besar pula penyerapan tenaga kerja (Noviyanti & Erawati, 2021)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, dijelaskan beberapa kriteria dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah:

1. Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sesuai dengan Undang-Undang. Usaha Mikro mengantongi aset sebanyak-banyaknya sebesar 50 juta dan menerima pendapatan tahunan atau omset sebanyak-banyaknya sebesar 300 juta.
2. Usaha Kecil merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dimiliki oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar. Usaha Kecil mengantongi aset lebih dari 50 juta dan sebanyak-banyaknya sebesar 500 juta dan menerima pendapatan tahunan atau omset lebih dari 300 juta dan sebanyak-banyaknya sebesar 3,5 miliar.

3. Usaha Menengah merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Usaha Menengah mengantongi aset lebih dari 500 juta sampai dengan 10 miliar dan menerima pendapatan tahunan atau omset lebih dari 2,5 miliar dan sebanyak-banyaknya sebesar 50 miliar

2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan berelasi guna mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk membantu dalam perihal mengambil sebuah keputusan, pengendalian serta untuk merepresentasikan gambaran kegiatan yang dijalankan dalam unit bisnis (Sigalingging & Permatasari, 2021).

Dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai pengertian Sistem Informasi Akuntansi yaitu sebuah sistem yang dapat mengonversi data keuangan menjadi informasi berbentuk laporan yang bermanfaat bagi para pengguna informasi khususnya pihak manajemen guna untuk membantu proses pengambilan keputusan dan rencana jangka panjang dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Fungsi dari Sistem Informasi Akuntansi menurut (Romney & Steinbart, 2015:11) adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan lalu menyimpan data yang dikerjakan oleh organisasi, sumber daya dan para pelaku yang berpartisipasi dalam proses kegiatan organisasi agar pihak yang berkepentingan dapat memantau ulang kejadian yang kemungkinan akan terjadi.
- b. Mengolah data menjadi informasi yang penting sehingga manajemen dapat segera melakukan tindakan melalui pengambilan keputusan.
- c. Memberikan pengendalian yang baik dalam rangka mengamankan aset dan data organisasi.

2.2.4 Sistem Akuntansi Penjualan Tunai

Menurut (Mulyadi, 2010:455) sistem akuntansi penjualan tunai adalah suatu sistem kegiatan yang dijalankan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran atas transaksi terlebih dahulu sebelum barang diserahkan kepada pembeli.

Sistem akuntansi penjualan tunai merupakan salah satu unsur kegiatan pokok dan merupakan aktivitas rutin yang dilakukan oleh perusahaan. Sistem akuntansi penjualan tunai meliputi jaringan prosedur, bagian-bagian yang terkait dalam penjualan tunai, dokumen yang digunakan, dan catatan akuntansi penjualan tunai serta catatan akuntansi penerimaan kas (Hartono, 2018).

2.2.5 Point Of Sales (POS)

Point of Sales atau dikenal dengan aplikasi kasir adalah sebuah sistem aplikasi yang sering digunakan oleh banyak usaha bisnis untuk membantu proses pengolahan data transaksi pembelian, penjualan, hutang, retur pembelian serta pelaporan transaksi yang dibutuhkan ketika proses pengambilan keputusan

(Sugihartono, Satoto & Widiyanto, 2015). Secara umum aplikasi kasir adalah suatu kegiatan yang berorientasi pada penerimaan kas atas transaksi penjualan suatu usaha.

2.2.6 Pengguna Sistem

Pengguna sistem atau *system user* adalah seorang pelanggan yang akan menggunakan atau terpengaruh pada sistem informasi berbasis reguler, *meng-capture*, memvalidasi, memasukkan, memberi tanggapan, menyimpan dan bertukar data maupun informasi (Whitten, Bentley & Dittman, 2004:12). Dari pengertian tersebut, secara umum *system user* atau pengguna sistem merupakan seseorang yang berperan dan memiliki tugas untuk melakukan sebuah kegiatan atau aktivitas yang berkenaan mengenai sebuah sistem yang meliputi pengelolaan input maupun output untuk kepentingan sistem informasi akuntansi.

2.2.7 Kemudahan

Kemudahan diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang merasa yakin dan percaya bahwa dengan adanya teknologi berupa sistem dapat secara mudah untuk dipahami ataupun untuk digunakan guna menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa membutuhkan usaha yang rumit. Apabila sebuah sistem mudah untuk diterapkan maka banyak dari pengguna cenderung untuk membiasakan dalam menerapkan teknologi tersebut. Dampak yang muncul dari kemudahan penggunaan pada teknologi dapat dilihat dari perilaku dan tindakan seseorang, yaitu jika semakin tinggi kesan seseorang mengenai kemudahan penggunaan suatu sistem maka semakin tinggi juga tingkat kecenderungan seseorang tersebut untuk menerapkan teknologi informasi (Purba et al., 2020). Dapat ditarik kesimpulan

bahwa sistem yang mudah untuk dioperasikan dan mudah dalam hal penggunaannya tentu lebih dikenal dan dipilih oleh para pengguna.

2.2.8 Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan suatu tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem maka hal itu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan (Muana & Wirawati, 2018). Sehingga apabila pengguna merasa yakin bahwa sistem yang diterapkannya selama ini memberikan manfaat, maka ia akan tetap terus menggunakannya. Namun kebalikannya, jika pengguna meyakini bahwa sistem yang diterapkan ternyata tidak memberikan cukup manfaat yang positif maka ia tidak ingin menggunakannya kembali. Dalam hal ini banyak sekali pemanfaatan dari penggunaan sistem untuk suatu usaha, misalnya mempercepat aktivitas; meningkatkan produktifitas kerja; dan meningkatkan efektifitas tugas.

2.2.9 Kepercayaan

Kepercayaan adalah landasan dasar untuk membentuk suatu bisnis. Suatu hubungan bisnis antara dua belah pihak atau lebih akan terbentuk jika satu sama lain saling percaya. Didefinisikan bahwa kepercayaan adalah sikap individu untuk tetap terus menggantungkan dirinya kepada pihak lain karena individu tersebut memiliki kepercayaan bahwa pihak lain yang ikut berperan serta dalam aktivitas usahanya memiliki reliabilitas dan integritas. Menurut (Aufar & Soebiantoro, 2022) kepercayaan pengguna yang tinggi terhadap produk atau penyedia jasa akan mampu menciptakan rasa kepuasan pengguna terhadap penggunaan produk.

2.2.10 Kualitas Informasi

Setiap organisasi ataupun unit usaha tentunya membutuhkan informasi untuk mengetahui kondisi bisnisnya. Sebuah informasi dikatakan berkualitas jika informasi tersebut dinyatakan relevan dengan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna. Kualitas informasi dianggap sebagai tolak ukur untuk para pengguna dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi dalam pengambilan keputusan (Amarin & Wijaksana, 2021).

2.2.11 Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan sebuah evaluasi terhadap kinerja dari suatu sistem apakah dalam hal penggunaannya sistem tersebut akan menunjang atau menyulitkan sebuah usaha. Selain itu juga apakah sistem informasi yang disediakan cocok atau malah sebaliknya dengan tujuan dari pemakai. Kepuasan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem yang diterapkan dan *output* yang dihasilkan dari sistem tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan sebuah reaksi atau umpan balik yang dirasakan oleh pengguna mengenai kinerja dari suatu sistem yang sedang dijalankan apakah sudah sesuai dengan harapan mereka (Setyowati & Respati, 2017). Sehingga salah satu bentuk indikator keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna.

2.3 Pengaruh Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kemudahan penggunaan dirasa dapat meminimalisir usaha baik waktu maupun tenaga seseorang ketika menerapkan sistem teknologi informasi. Menurut (Setyowati & Respati, 2017) kemudahan menunjukkan tingkatan dimana seseorang merasa yakin bahwa penerapan sistem adalah mudah dan tidak membutuhkan usaha yang cukup rumit disaat menggunakannya. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat keyakinan para pengguna mengenai seberapa mudahkah sistem yang digunakan dalam menunjang bisnisnya guna memenuhi harapan yang nantinya akan memberikan rasa puas kepada pengguna setelah menerapkannya. Seperti yang dikemukakan oleh (Angelica & Pratiwi, n.d.); (Artina, 2021) dan (Meileny & Wijaksana, 2020) bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Apabila para pengguna merasa bahwa sistem yang dijalankan adalah mudah dan tidak rumit, maka mereka akan cenderung merasa senang dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin mudah penerapan sistem yang digunakan, maka akan berpengaruh pula terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), jika pengguna merasakan kemudahan dari proses penerapan sebuah sistem, maka pengguna akan menerima kehadiran sistem tersebut dan mengarahkan dirinya untuk menggunakan sistem tersebut secara terus-menerus karena dirasa dapat membantu kebutuhan bisnisnya sehingga dari penggunaan yang berulang maka akan berdampak pula pada rasa kepuasan tersendiri bagi pengguna sebagai bentuk penerimaan hasil akhir atas kinerja sistem

yang diterapkan tersebut. Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut,

H1: Kemudahan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

2.3.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan dari teknologi informasi ditentukan oleh persepsi manfaat dari pengguna ketika menerapkan teknologi informasi tersebut yang mana hal itu mampu meringankan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien. Pengguna teknologi informasi yang memiliki persepsi manfaat yang tinggi maka akan lebih terdorong untuk menerapkan sebuah sistem sehingga mampu meningkatkan kinerja. Seorang pengguna teknologi yang beranggapan bahwa sistem yang dijalankan banyak memberikan manfaat, maka akan merasa bahwa harapan mereka terhadap sistem tersebut terealisasi, alhasil mereka akan merasa puas tatkala menerapkan sebuah sistem. Menurut (Pranata, 2019) dan (Muana & Wirawati, 2018) faktor kemanfaatan penggunaan memberikan pengaruh yang positif pada kepuasan tingkat kepuasan.

Apabila para pengguna merasa bahwa sistem yang dijalankan mampu meringankan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja individu, maka mereka akan cenderung merasa senang ketika menerapkan sistem tersebut. Semakin banyaknya manfaat yang dirasakan oleh pengguna ketika menerapkan sebuah sistem, maka akan berpengaruh pula terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), jika pengguna merasa penerapan sebuah sistem memberikan banyak manfaat untuk pekerjaannya, maka

pengguna akan menerima kehadiran sistem tersebut dan mengarahkan dirinya untuk menggunakan sistem tersebut secara terus-menerus karena dirasa dapat membantu kebutuhan bisnisnya sehingga dari penerapan yang berulang maka akan berdampak pula pada rasa kepuasan tersendiri bagi pengguna sebagai bentuk penerimaan hasil akhir atas kinerja sistem yang diterapkan tersebut. Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut,

H2: Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Apabila seorang pengguna menggantungkan dirinya dan memberikan pandangan mengenai kepercayaan maupun keyakinan yang baik terhadap suatu sistem, maka hal ini tentunya akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi pengguna. Karena apabila semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem, maka semakin tinggi pula rasa puas yang akan diterima oleh pengguna. Searah dengan penelitian (Aufar & Soebiantoro, 2022) dan (Meileny & Wijaksana, 2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Apabila para pengguna memberikan kepercayaan sepenuhnya terhadap sebuah sistem bahwa sistem tersebut akan berjalan dengan baik sesuai keinginan, maka mereka akan cenderung senang dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), jika pengguna memiliki keyakinan yang baik bahwa sistem yang diterapkan adalah aman dan mampu berjalan dengan standar dan fungsi yang ada, maka pengguna akan menerima

kehadiran sistem tersebut dan mengarahkan dirinya untuk menggunakan sistem tersebut secara terus-menerus karena dirasa dapat membantu kebutuhan bisnisnya sehingga dari penggunaan yang berulang maka akan berdampak pada rasa kepuasan tersendiri bagi pengguna sebagai bentuk penerimaan hasil akhir atas kinerja sistem yang diterapkan tersebut. Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut,

H3: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

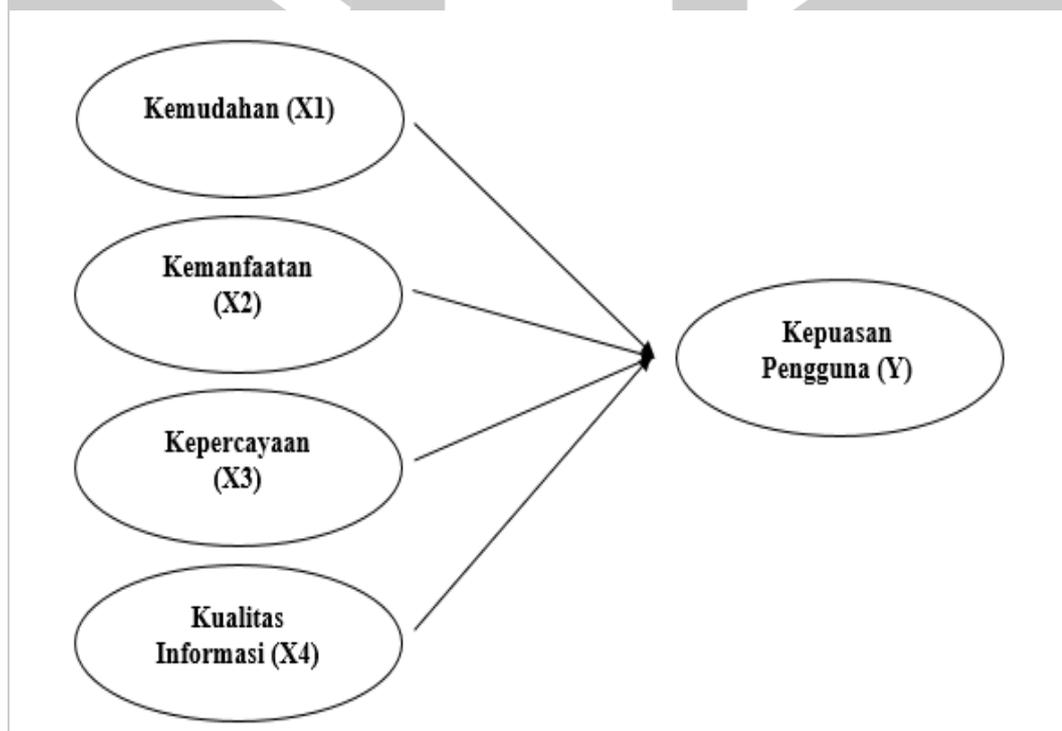
Kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem yang bermutu serta unggul dianggap menjadi faktor yang mampu meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi. Para pengguna teknologi merasa puas apabila informasi serta data yang dihasilkan dan diterimanya memiliki keakuratan dan keandalan sehingga dapat dijadikan landasan untuk pengambilan keputusan. Sejalan dengan (Apsari & Astika, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas dari sebuah informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan

Apabila kualitas informasi yang dihasilkan menurut pengguna adalah baik dan sesuai, maka mereka akan cenderung senang dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin berkualitas informasi yang dihasilkan, maka akan berpengaruh pula terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, jika pengguna melihat bahwa hasil informasi yang dihasilkan dari penerapan sebuah sistem dapat menjelaskan dengan detail kondisi bisnisnya, maka pengguna akan menerima kehadiran sistem tersebut dan

mengarahkan dirinya untuk menggunakan sistem tersebut secara terus-menerus karena dirasa dapat membantu kebutuhan bisnisnya sehingga dari penerapan yang berulang maka akan berdampak pula pada rasa kepuasan tersendiri bagi pengguna sebagai bentuk penerimaan hasil akhir atas kinerja sistem yang diterapkan tersebut. Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut,

H4: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

H1 : Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

- H2 : Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.
- H3 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.
- H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.