

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Sebagai bagian dari penelitian ini, peneliti telah menghimpun berbagai studi sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Ringkasan penelitian terdahulu dapat ditemukan pada Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

<b>Penelitian 1</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi absensi Siabon yang diterapkan di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi dilakukan dengan menggunakan pendekatan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> , yang berfokus pada penilaian kualitas sistem dari perspektif pengguna akhir.
<b>Nama Peneliti</b>	(Nugraha, 2023)
<b>Model yang digunakan</b>	EUCS
<b>Gambar model</b>	<pre> graph LR     A[Konten informasi aplikasi SIABON] -- H1 --&gt; E[Kepuasan pengguna akhir aplikasi SIABON]     B[Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi SIABON] -- H2 --&gt; E     C[Format penyajian informasi aplikasi SIABON] -- H3 --&gt; E     D[Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi SIABON] -- H4 --&gt; E     F[Kemudahan aplikasi SIABON] -- H5 --&gt; E     </pre>
<b>Tools</b>	SPSS
<b>Variabel</b>	Konten ( <i>content</i> ), Akurasi ( <i>accuracy</i> ), Bentuk ( <i>Format</i> ), Kemudahan dalam penggunaan

	( <i>Ease of Use</i> ), dan Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).
<b>Hasil</b>	<p>Penelitian menunjukkan aplikasi SIABON memuaskan pengguna dari segi kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>) dan format tampilan (<i>Format</i>), tetapi belum memenuhi kepuasan terkait isi informasi (<i>Content</i>), keakuratan (<i>Accuracy</i>), dan kecepatan respon aplikasi (<i>Timeliness</i>). Disarankan pengembang meningkatkan fitur isi, akurasi lokasi, dan respon waktu aplikasi agar absensi lebih cepat dan tepat.</p>
<b>Penelitian 2</b>	
Judul Penelitian	Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan sistem <i>Helpdesk</i> Universitas Jambi dilakukan dengan mengimplementasikan pendekatan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS), yang bertujuan untuk menilai kualitas sistem berdasarkan perspektif pengguna akhir
Nama Peneliti	(Putri Setya Lestari, 2023)
Model yang digunakan	EUCS
Gambar model	<pre> graph LR     Content[Content] -- H1 --&gt; UserSatisfaction[User Satisfaction]     Accuracy[Accuracy] -- H2 --&gt; UserSatisfaction     Format[Format] -- H3 --&gt; UserSatisfaction     EaseOfUse[Ease of use] -- H4 --&gt; UserSatisfaction     Timeliness[Timeliness] -- H5 --&gt; UserSatisfaction </pre>
<i>Tools</i>	SPSS

Variabel	Konten ( <i>Content</i> ), Akurasi ( <i>Accuracy</i> ), Bentuk ( <i>Format</i> ), Kemudahan dalam penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ), dan Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).
Hasil	Berdasarkan hasil analisis data, terdapat lima hipotesis yang diuji dalam penelitian terkait sistem <i>helpdesk</i> ( <i>abcd.unja.ac.id</i> ). Dari jumlah tersebut, empat hipotesis dinyatakan diterima, sedangkan satu lainnya ditolak. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh faktor isi informasi ( <i>Content</i> ), tampilan penyajian ( <i>Format</i> ), kemudahan penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ), dan kecepatan penyampaian layanan ( <i>Timeliness</i> ). Sementara itu, aspek keakuratan data ( <i>Accuracy</i> ) tidak memberikan dampak signifikan, disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa elemen konten yang relevan, desain tampilan yang efektif, aksesibilitas sistem, serta ketepatan waktu penyampaian merupakan komponen utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
<b>Penelitian 3</b>	
Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi <i>Mobile Tiket.Com</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
Nama Peneliti	(Azzumar, 2022)
Model yang digunakan	EUCS

Gambar model	
Tools	SPSS
Variabel	<p>Konten (<i>Content</i>), Akurasi (<i>Accuracy</i>), Bentuk (<i>Format</i>), Kemudahan dalam penggunaan (<i>Ease of Use</i>), Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>), Persepsi kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>), dan Layanan (<i>Service</i>).</p>
Hasil	<p>Penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi mobile Tiket.Com menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan variabel <i>Content</i>, <i>Format</i>, kemudahan penggunaan (<i>Ease Of Use</i>), <i>Perceived Usefulness</i>, dan layanan (<i>Service</i>), sedangkan variabel <i>Accuracy</i> dan <i>Timeliness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Mayoritas pengguna adalah mahasiswa atau pelajar berusia 21-24 tahun yang berdomisili di Jakarta dan sekitarnya. Rekomendasi untuk pengembang meliputi menampilkan <i>invoice</i> pembayaran segera setelah pemesanan, menambahkan batas waktu pembayaran, menyinkronkan data dengan mitra secara</p>

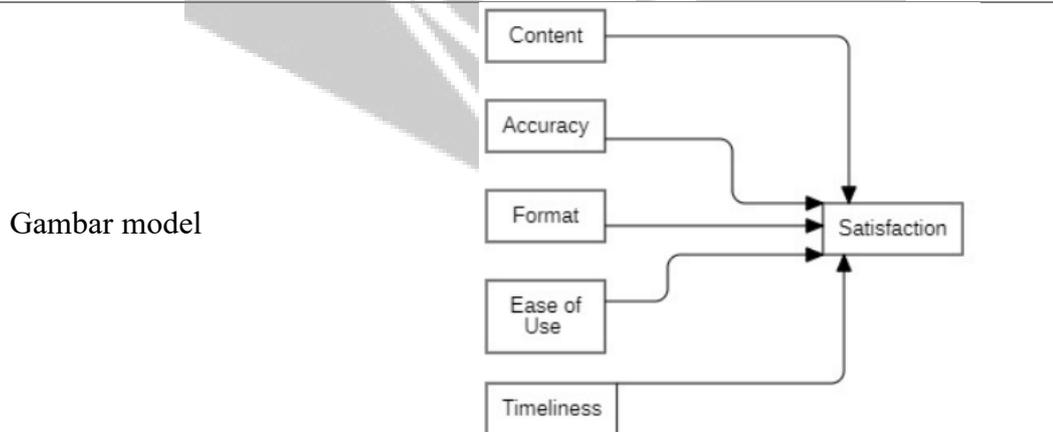
*real-time*, menyediakan notifikasi *up-to-date*, serta meningkatkan sistem *refund* dengan estimasi waktu dan tutorial yang jelas.

Penelitian 4	
Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Rapor</i> Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Di SMP Negeri 1 Sukasada
Nama Peneliti	(Pujana et al., 2023)
Model yang digunakan	EUCS
Gambar model	<pre> graph LR     A[Kepuasan pengguna] --- B[Content]     A --- C[Accuracy]     A --- D[Format]     A --- E[Ease of Use]     A --- F[Time liness] </pre>
<i>Tools</i>	SPSS
Variabel	Ketepatan Waktu ( <i>timeline</i> ), Konten ( <i>content</i> ), Akurasi ( <i>accuracy</i> ), Bentuk ( <i>format</i> ), Kemudahan dalam penggunaan ( <i>ease of use</i> ), dan Bentuk
Hasil	Studi yang dilakukan terhadap penggunaan sistem <i>e-Rapor</i> di SMP Negeri 1 Sukasada dengan pendekatan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> mengungkapkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Beberapa variabel seperti isi informasi ( <i>Content</i> ), ketepatan data ( <i>Accuracy</i> ), bentuk tampilan ( <i>Format</i> ), kemudahan akses sistem ( <i>Ease of Use</i> ), serta ketepatan waktu penyampaian ( <i>Timeliness</i> )

terbukti memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling diapresiasi, sementara *Format* yang *User-Friendly* juga membantu pengguna dalam memahami informasi. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan fitur untuk penyajian data yang lebih mendetail, sinkronisasi data secara *real-time*, dan pengembangan antarmuka yang lebih optimal untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini diharapkan dapat lebih memaksimalkan fungsi dan manfaat *e-Rapor* di lingkungan pendidikan.

#### Penelitian 5

Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi <i>Redbus</i> Dengan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
Nama Peneliti	(Pramudiby, 2024)
Model yang digunakan	EUCS



<i>Tools</i>	SPSS
--------------	------

Variabel	Konten ( <i>Content</i> ), Akurasi ( <i>Accuracy</i> ), Bentuk ( <i>Format</i> ), Kemudahan dalam penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ), dan Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).
Hasil	<p>Berdasarkan analisis terhadap aplikasi <i>Redbus</i> menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi berada dalam kategori baik. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan adanya secara simultan, variabel bebas yang terdiri dari isi informasi (<i>Content</i>), ketepatan data (<i>Accuracy</i>), bentuk penyajian (<i>Format</i>), kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>), serta ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Uji parsial menyajikan variabel <i>Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, dan <i>Format</i> tidak memiliki pengaruh parsial. <i>Accuracy</i> juga tidak menunjukkan pengaruh terhadap <i>Ease of Use</i> secara parsial. Hasil ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>Redbus</i>.</p>

Sumber : (Data yang diolah)

Berdasarkan kajian dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan kesamaan dan perbedaan di antara keenam penelitian tersebut, seperti yang disajikan dalam tabel 2.2.

Tabel 2. 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Persamaan	Perbedaan
1	Semua studi sebelumnya yang digunakan dalam analisis ini mengadopsi metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Model EUCS yang digunakan dalam kelima penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan di beberapa aspek.
2	Melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi atau sistem terkini.	Hasil pengujian hipotesis pada kelima penelitian sebelumnya menunjukkan variasi dalam penerimaan dan penolakan hipotesis.
3	Semua penelitian tersebut berhasil memberikan pemahaman yang komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.	Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dapat berbeda, misalnya <i>Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> lebih dominan dalam beberapa penelitian dibandingkan yang lain.

Sumber : (Data yang diolah)

Merujuk pada temuan yang diperoleh dari proses penelitian dapat disimpulkan bahwa (Tabel 2.1), yang membahas kepuasan pengguna terhadap aplikasi seperti Absensi Siabon, *Helpdesk* Universitas Jambi, *Tiket.com*, *E-Rapor*, dan *Redbus*, Hasil kajian menunjukkan bahwa seluruh komponen dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebagai salah satu contoh, penelitian mengenai aplikasi Absensi Siabon (Nugraha, 2023) yang menerapkan metode EUCS menemukan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah lima variabel EUCS berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) layanan *website* koperasi pembiayaan Kabupaten Nganjuk.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Kemajuan Teknologi**

Sejarah umat manusia telah banyak dipengaruhi oleh banyak hal salah satu contohnya adalah kemajuan teknologi yang memberikan dampak pada hampir setiap elemen kehidupan sehari-hari saat ini (Sofiani & Frinaldi, 2023). Proses perkembangan teknologi telah dimulai sejak zaman pra-sejarah, ketika manusia pertama kali menciptakan alat-alat dasar, hingga munculnya era industri yang ditandai dengan kehadiran mesin-mesin besar yang mengubah cara produksi (Rahmawati, 2020). Saat ini, di zaman digital, teknologi telah mencapai tingkat yang sangat rumit dengan hadirnya komputer, internet, kecerdasan buatan, dan sistem berbasis data. Perkembangan ini tidak hanya mempercepat komunikasi, tetapi juga menciptakan peluang baru di berbagai sektor, seperti keuangan, pendidikan, bisnis, dan hiburan.

Kemajuan teknologi di bidang koperasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola, layanan, dan efisiensi operasional, terutama melalui digitalisasi yang mencakup penerapan sistem informasi manajemen serta aplikasi mobile (Purnomo & Nonni Yap, S.M., 2024). Dengan adanya inovasi ini, anggota koperasi dapat melakukan transaksi simpanan, pembiayaan, serta monitoring laporan keuangan secara daring tanpa harus datang ke kantor, sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah, pelayanan lebih cepat, dan transparansi serta akuntabilitas pengelolaan dana anggota semakin meningkat. Selain itu, teknologi juga memungkinkan koperasi menyediakan layanan berbasis aplikasi yang terintegrasi dengan sistem pembayaran digital, sehingga anggota dapat melakukan pembayaran angsuran atau penarikan dana dengan lebih praktis dan aman, yang pada akhirnya meningkatkan aksesibilitas layanan, memperluas jangkauan pasar, serta memperkuat daya saing koperasi di era ekonomi digital.

### **2.2.2 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah aspek fundamental dalam keberhasilan suatu bisnis, khususnya dalam pengelolaan perangkat lunak dan sistem informasi. Menurut (Yanuar, 2024), Pengguna akan merasa senang dan puas dengan layanan aplikasi yang memiliki kualitas seperti daya tanggap (*responsiveness*),

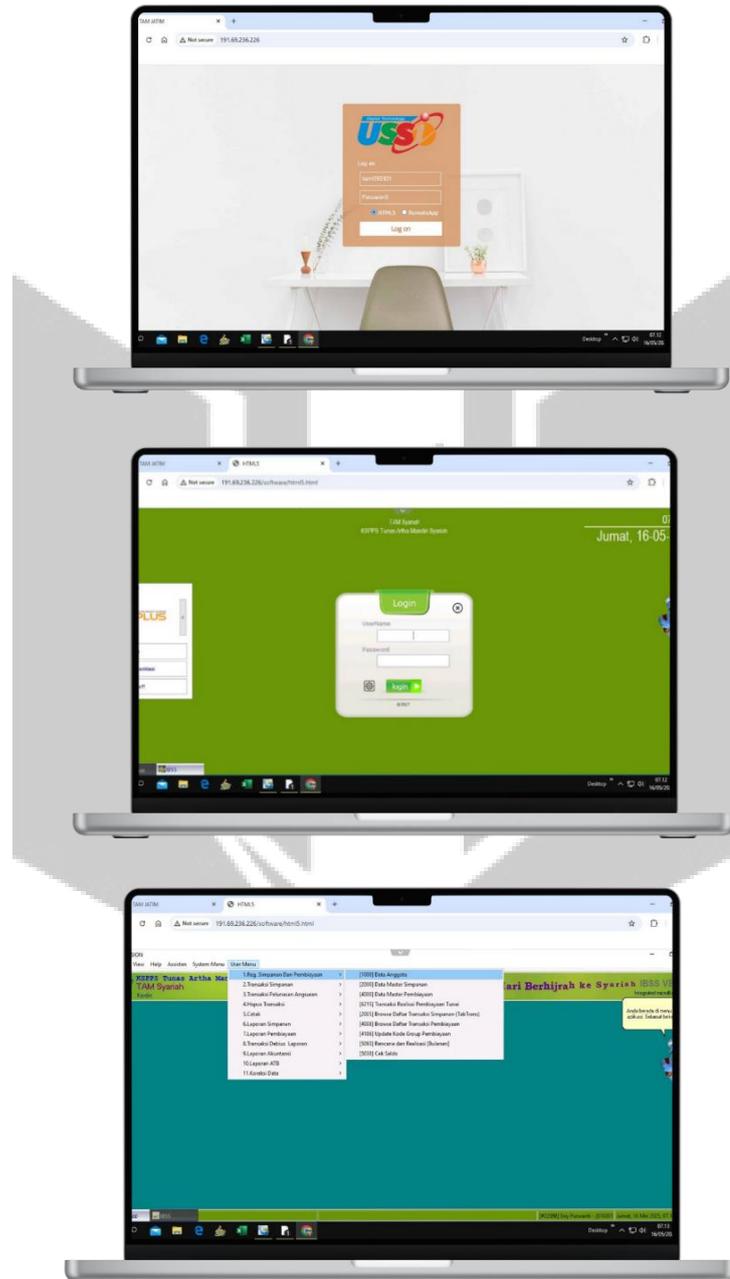
kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian khusus (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*). Kepuasan pengguna dapat terwujud ketika ekspektasi mereka terhadap kinerja sistem sesuai dengan kenyataan, atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan (Prasetya et al., 2020). Ketika suatu sistem dapat secara efektif memenuhi harapan pengguna, hal ini tidak hanya memotivasi pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut, tetapi juga menciptakan rasa kesetiaan terhadap penggunaannya (Ringo et al., 2023). Dalam konteks ini, kepuasan pengguna menjadi elemen yang sangat krusial bagi keberhasilan sebuah perusahaan, karena kepuasan itu secara langsung dapat mempengaruhi seberapa baik sistem diterima dan digunakan oleh para pengguna.

Menurut (DeLone & Mclean, 1992), menegaskan bahwa penilaian kepuasan pengguna yang memiliki validitas tinggi mencerminkan seberapa baik sistem berhasil memenuhi kebutuhan pengguna. (Jo & Park, 2023), menambahkan bahwa kepuasan pengguna muncul dari keselarasan antara harapan dan hasil yang dicapai, terutama jika pengguna aktif terlibat dalam proses pengembangan sistem. Umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem tersebut dapat berfungsi sebagai tanda langsung dari tingkat kepuasan mereka. Penelitian (Sitanggang et al., 2023), menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Secara teoretis, kepuasan pengguna adalah tingkat keselarasan antara pengalaman aktual dan ekspektasi awal. Tingkat kepuasan yang tercapai berkorelasi positif dengan kesesuaian keduanya. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan biasanya mengurangi persepsi kepuasan. Komponen kepuasan ini penting dalam perkembangan sistem informasi karena bisa menjadi dasar untuk evaluasi, menemukan kelebihan dan kekurangan sistem, serta untuk perbaikan yang berkelanjutan.

### **2.2.3 Website KSPPS Tunas Artha Mandiri**

*Website* KSPPS Tunas Artha Mandiri (TAM Syariah) merupakan platform digital yang berfungsi sebagai sumber informasi serta layanan bagi koperasi simpan pinjam berbasis syariah. Koperasi ini menyediakan berbagai produk pembiayaan dengan sistem angsuran yang fleksibel, sehingga memudahkan anggota dalam mengajukan serta mengelola pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu,

dengan lebih dari 60 cabang yang tersebar di Pulau Jawa, KSPPS TAM Syariah berperan dalam memperkuat perekonomian masyarakat melalui layanan keuangan yang inklusif dan mudah diakses. Dengan demikian, *website* ini menjadi salah satu alat utama dalam mendukung kelangsungan operasional koperasi agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan anggotanya secara optimal. Ilustrasi dari sistem yang digunakan dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2. 1. Tampilan *Website* KSPPS Tunas Artha Mandiri

Halaman *login* sistem aplikasi KSPPS TAM JATIM berbasis *website* dengan logo USSI (*Digital Technology*) berfungsi sebagai gerbang utama bagi pengguna yang hendak mengakses sistem informasi koperasi secara daring diwajibkan untuk melakukan proses autentikasi terlebih dahulu dengan memasukkan nama pengguna dan kata sandi yang telah terdaftar. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa akses terhadap fitur dan data sistem dilakukan sesuai dengan tingkat otorisasi yang dimiliki masing-masing pengguna. Selain itu, tersedia pilihan mode akses berupa HTML5 dan *RemoteApp*. Dengan demikian pengguna dapat memilih metode yang paling cocok berdasarkan kompatibilitas perangkat dan kondisi jaringan yang tersedia. Tampilan *login* kedua pada aplikasi KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah yang memiliki fungsi serupa, yaitu sebagai gerbang utama bagi anggota dalam mengakses layanan koperasi secara *online*. Tampilan ini memastikan bahwa setiap anggota dapat masuk ke dalam sistem dengan kredensial yang telah terdaftar, sehingga mereka dapat mengakses berbagai fitur serta data sesuai dengan hak akses yang diberikan. Selanjutnya, di sisi kiri halaman terdapat panel *Remote App TSPlus*, yang berfungsi untuk menyediakan akses cepat ke berbagai aplikasi atau modul, termasuk IBSS. Keberadaan fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengoperasikan sistem dengan tingkat efisiensi dan keterpaduan yang lebih optimal., sehingga pengalaman dalam mengakses layanan koperasi menjadi lebih optimal.

Komponen inti dari sistem ini meliputi proses pencatatan simpanan dan fasilitas pembiayaan, yang mencakup penginputan data anggota, pembentukan akun simpanan, serta dokumentasi kegiatan pembiayaan. Dalam proses ini, terdapat beberapa menu penting yang digunakan, seperti data anggota, data master simpanan dan pembiayaan, transaksi realisasi pembiayaan tunai, serta daftar transaksi simpanan dan pembiayaan. Selain itu, fitur cek saldo dan pemutakhiran kode kelompok pembiayaan juga berperan dalam memastikan pengelolaan keuangan anggota berjalan dengan baik. Selanjutnya, sistem ini memfasilitasi transaksi simpanan, yang memungkinkan anggota untuk melakukan setoran serta penarikan dana secara langsung melalui input transaksi simpanan dan pencatatan mutasi simpanan. Selain itu, tersedia fitur transaksi pelunasan angsuran, yang berfungsi untuk mencatat pembayaran angsuran pembiayaan oleh anggota, sekaligus

memperbarui status pembayaran agar data keuangan tetap akurat. Apabila terjadi kesalahan dalam pencatatan transaksi, sistem menyediakan fitur hapus transaksi, yang dapat digunakan sesuai dengan otorisasi yang ditetapkan. Tidak hanya itu, fitur cetak juga tersedia guna mencetak bukti transaksi, laporan, atau dokumen keuangan lain yang dibutuhkan oleh anggota maupun manajemen.

Dalam aspek pelaporan, sistem ini memiliki beberapa kategori laporan, seperti laporan simpanan dan laporan pembiayaan, yang berisi informasi rinci mengenai simpanan anggota serta status pembayaran dan tunggakan pembiayaan. Selain itu, terdapat fitur transaksi debit laporan, yang berfungsi untuk menangani transaksi debit atau kredit serta pelaporan keuangan koperasi secara lebih terperinci. Pengguna sistem akuntansi koperasi dapat mengakses laporan keuangan utama, seperti neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas, dengan menggunakan fitur laporan akuntansi yang tersedia. Sementara itu, laporan ATB mencakup aktivitas transaksi bisnis koperasi yang lebih spesifik. Jika terdapat kesalahan atau perubahan data, sistem menyediakan fitur koreksi data, yang memungkinkan perbaikan serta pembaruan informasi transaksi atau keanggotaan yang telah tercatat. Dengan adanya berbagai fitur tersebut, sistem KSPPS TAM Syariah berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pengelolaan koperasi berbasis syariah agar dapat memberikan layanan terbaik bagi seluruh anggotanya.

#### **2.2.4 SPSS (*Statistical Program for Social Science*)**

SPSS pertama kali dikembangkan pada sekitar tahun 1960 sebagai perangkat lunak sistem statistik untuk komputer *mainframe* oleh Norman H. Nie, C. Hadlay, dan Dale Bent dari Stanford University (Fadilla & Salim, 2021). Selanjutnya, pada tahun 1984, SPSS/PC+ diluncurkan untuk *Personal Computer* (PC), sedangkan versi untuk sistem operasi Windows baru dirilis pada tahun 1992 (Wildani et al., 2022). Seiring dengan perkembangan tersebut, antara tahun 1994 hingga 1999, SPSS melakukan akuisisi terhadap beberapa perusahaan guna meningkatkan daya saingnya. Dari berbagai jenis perangkat lunak yang tersedia, SPSS menjadi salah satu pilihan karena menyediakan banyak fasilitas yang mampu menangani berbagai permasalahan statistik, memiliki tampilan yang ramah pengguna, serta merupakan inovasi penting dalam perkembangan teknologi

informasi, khususnya di bidang *e-business* (Pallant, 2016). Selain itu, SPSS juga telah dilengkapi dengan fitur OLAP (*Online Analytical Processing*) yang mendukung analisis data secara lebih mendalam.

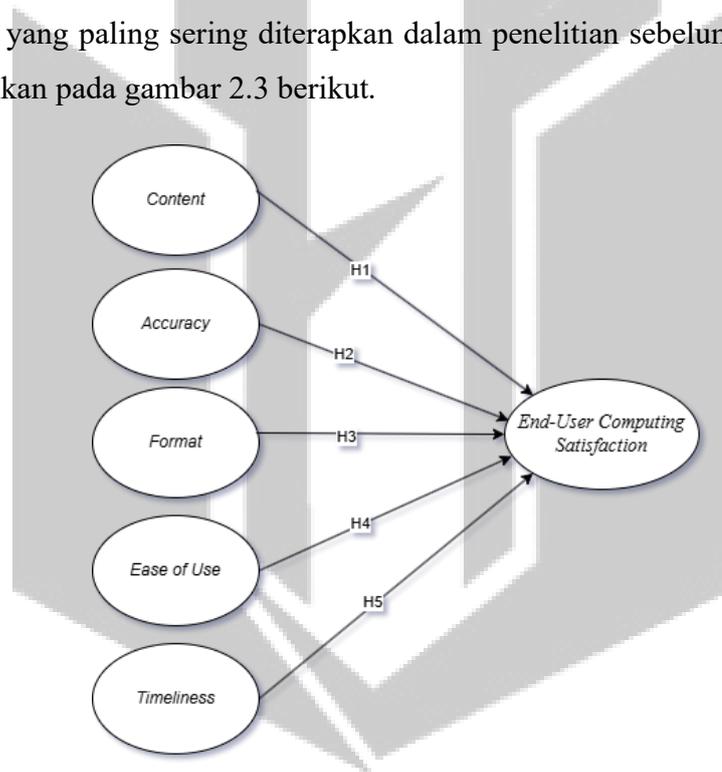
Dalam penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* Koperasi Pembiayaan Kabupaten Nganjuk” *software* SPSS menjadi alat utama dalam pengolahan dan analisis data. Berbagai fitur dalam SPSS mendukung penelitian ini, termasuk *Data View* dan *Variable View*, yang memungkinkan pengelolaan data secara sistematis sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Fitur *Descriptive Statistics* berperan dalam memberikan gambaran awal mengenai karakteristik data, seperti nilai rata-rata, standar deviasi, dan distribusi frekuensi. Untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian, fitur *Reliability Analysis* (Cronbach’s Alpha) digunakan guna memastikan bahwa data memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dalam menganalisis hubungan antar variabel dalam metode EUCS, fitur *Correlation Analysis* digunakan untuk menentukan tingkat keterkaitan antar aspek kepuasan pengguna serta mutu layanan *website* menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Selain itu, studi ini dirancang untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara empiris, fitur *Regression Analysis* menjadi alat utama dalam mengevaluasi hubungan kausal antara faktor-faktor yang diteliti. Selain itu, penelitian ini menguji hipotesis tentang kepuasan pengguna berdasarkan variabel tertentu, fitur *Z-Test* dapat digunakan untuk menilai signifikansi statistik dari perbedaan antar kelompok responden. Dengan kombinasi fitur-fitur ini, SPSS memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis data dengan metode yang akurat dan terpercaya, sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih valid dan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna terhadap suatu sistem informasi dengan cara membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas yang dialami. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dimaknai sebagai evaluasi komprehensif yang dilakukan oleh pengguna berdasarkan interaksi dan pengalaman langsung mereka ketika

mengoperasikan sistem. Salah satu keunggulan utama dari metode EUCS adalah kemampuannya untuk mengukur tingkat kepuasan dengan lebih spesifik, menggunakan variabel dan indikator yang relevan dengan masalah yang dihadapi oleh sistem tertentu, seperti yang diterapkan pada *website* KSPPS TAM. Dibandingkan dengan metode lainnya, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dinilai memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi dalam mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa puas terhadap performa sistem.

Model ini fokus pada pengalaman pengguna akhir terkait aspek-aspek teknologi, termasuk konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) dari sistem informasi tersebut. Kerangka berpikir penelitian dirancang berdasarkan teori model EUCS yang paling sering diterapkan dalam penelitian sebelumnya, seperti yang ditampilkan pada gambar 2.3 berikut.



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber: Data yang diolah.

Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan perumusan masalah yang telah dirancang sebelumnya, serta hasil analisis dari kerangka berpikir yang digunakan. Oleh karena itu, berikut merupakan hipotesis yang dihasilkan dari penelitian ini.

1. Aspek kelengkapan informasi atau *Content* menjadi elemen krusial dalam proses evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Dalam penelitian (Perdana et al., 2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek konten atau kelengkapan informasi berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan pengguna (End-User Computing Satisfaction) dalam konteks sistem pengelolaan perpustakaan digital. Selain itu, menurut penelitian (Pramudito et al., 2023), pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan sistem tersebut. Temuan penelitian juga mengindikasikan bahwa variabel *Content* memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka rumusan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:  
**Aspek *Content* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* KSPPS TAM.**
2. Keakuratan merujuk pada kapabilitas sistem dalam menangani masukan dengan presisi serta menyajikan keluaran informasi yang sesuai dan valid. Dalam konteks penelitian ini, aspek tersebut menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas sistem (Maulida et al., 2024), Hasil temuan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik dipengaruhi oleh ketepatan informasi yang disediakan oleh sistem. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran akurasi sebagai faktor krusial dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif (Putri & Huda, 2021) menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi layanan publik. Berdasarkan hasil tersebut, maka rumusan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:  
**Aspek *Accuracy* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* KSPPS TAM.**
3. Dimensi *Format* berfungsi sebagai indikator dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, khususnya terkait dengan aspek visual dan daya tarik estetika dari sebuah sistem. Studi yang dilakukan oleh (Maulida et al., 2024), mengindikasikan bahwa dimensi *Format* memiliki hubungan positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi layanan publik. Sementara itu, riset oleh (Wicaksono et al., 2023) mengungkapkan bahwa desain antarmuka dan bentuk penyajian sistem informasi berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap sistem perpustakaan berbasis *website*. Kedua temuan tersebut memperkuat pemahaman mengenai pentingnya tampilan dan tata letak dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka rumusan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

**Aspek *Format* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* KSPPS TAM.**

4. Kemudahan penggunaan atau *Ease of Use* merujuk pada sejauh mana suatu aplikasi dapat dipahami dan digunakan secara optimal oleh pengguna, sehingga mendukung efektivitas interaksi dan pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia. Menurut temuan dari (A. N. Nur, 2020), aspek kemudahan dalam penggunaan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) di Universitas Brawijaya. Sejalan dengan itu, studi oleh (Marini, 2022), mencatat bahwa faktor kemudahan akses dan pemakaian dalam aplikasi DANA turut memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil tersebut, maka rumusan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

**Aspek *Ease of Use* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* KSPPS TAM.**

5. Aspek ketepatan waktu atau *Timeliness* dalam sistem mencerminkan kemampuan sistem untuk menyajikan informasi secara segera sesuai kebutuhan pengguna. Berdasarkan studi oleh (Akbar Imanullah Farhan Muhammad, 2024) dimensi *Timeliness* terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, khususnya dalam penggunaan sistem informasi *helpdesk*. Dalam penelitian tersebut, kecepatan waktu dalam penyajian informasi sangat mempengaruhi persepsi positif pengguna terhadap sistem. Selain itu, penelitian oleh (Septiani et al., 2020) mengenai sistem layanan akademik di lingkungan Universitas juga

menemukan bahwa variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, maka rumusan hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah:

**Aspek *Timeliness* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* KSPPS TAM.**

