

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Analisis Faktor Atas Kepuasan telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Di bawah ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini beserta perbedaan dan persamaanya.

##### 2.1.1. Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Senses (2010)

Penelitian yang dilakukan oleh Sigit dan Dana adalah analisis *usability* pada aplikasi berbasis Web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kemanfaatan (*Usability*) pada suatu Aplikasi di perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis. Subjek penelitian ini adalah karyawan yang telah menggunakan produk dan layanan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di Indonesia dan dalam kurun waktu 2 bulan, yaitu Juni 2009 sampai dengan Agustus 2009. Hasil penelitian menemukan beberapa kaitan antara variabel laten pengukuran dengan variabel lainnya. Penelitian ini secara khusus menemukannya pula bahwa sajian *content* memberikan pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung

*website*, dibanding aspek *Ease of Use*, *Customization* dan *Download Delay*. Hasil penelitian juga menghasilkan rekomendasi perbaikan atas aplikasi yang diharapkan dapat meningkatkan kemanfaatan (*usability*) aplikasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sigit dan Dana terletak pada Subyek yang akan diteliti, dalam penelitian ini dijadikan subyek adalah di STIE Perbanas Surabaya, sedangkan pada penelitian Sigit dan Dana subyeknya di perusahaan. Sampel yang diteliti pada penelitian ini mahasiswa sedangkan pada penelitian Sigit dan Dana yang digunakan sebagai sampel adalah karyawan. Alat bantu yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 20 sedangkan pada penelitian Sigit dan Dana yang menggunakan perangkat lunak LISREL 8.80. Penelitian sigit dan dana menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sigit dan Dana dengan penelitian ini adalah terletak pada kesamaan dalam mengukur kepuasan pengguna, teknik pengumpulan data melalui kuisioner, dan variabel yang diteliti menggunakan isi (*Content*).

#### 2.1.2. Sri Nawangsari, Rantih Mayang, Eri Prasetyo (2008)

Penelitian dari Sri Nawangsari, Rantih Mayang, Eri Prasetyo untuk melihat apakah ada kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna dengan layanan situs web Bank x. Melalui 6 (enam) dimensi kualitas situs web yaitu dimensi *access*, *ease of use*, *content*, *design*, *navigation*, dan *responsiveness* serta mengidentifikasi layanan apa saja yang dibutuhkan pengguna. Tujuan utama dari penelitian ini adalah meneliti apakah ada *gap/kesenjangan* antara layanan yang

diberikan dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna dan mengidentifikasi jenis layanan situs web yang dibutuhkan pengguna.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap layanan situs web Bank x.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian dari sri yaitu dari variabel yang digunakan, yaitu access, ease of use, content, design, dan responsiveness. Persamaan lainnya yaitu penggunaan kuesioner sebagai alat ukur kepada responden.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari subjek penelitian. Pada penelitian sebelumnya menggunakan konsumen dari situs perbankan, sementara pada penelitian ini menggunakan mahasiswa sebagai subjek penelitiannya.

### 2.1.3. Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005)

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmala dan Yuda adalah untuk mengukur kepuasan pengguna berbasis web dan ingin mengetahui informasi apa saja yang sering diakses mahasiswa akuntansi STIE Perbanas Surabaya selama menggunakan internet. Peneliti yang dilakukan ini mencoba untuk mencari bukti empiris tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pemakai sistem informasi berbasis web. Variabel yang digunakan adalah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemanfaatan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap faktor kepuasan pengguna komputer. Sampel yang digunakan adalah kalangan mahasiswa akuntansi STIE Perbanas Surabaya dengan

asumsi bahwa mahasiswa sebagai *Gedger Grabbers*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik. Hasilnya setiap variabel yang ada didalam EUCS merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan sistem informasi berbasis web.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nurmala dan Yuda terletak pada sampel yang diteliti pada penelitian ini mahasiswa pengguna sistem informasi mahasiswasedangkan pada penelitian Nurmala dan Yuda yang digunakan sebagai sampel adalah mahasiswa pengguna internet (*Gedger Grabbers*). Penelitian nurmala menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala dan Yuda dengan penelitian ini adalah terletak pada sampel yang digunakan adalah mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

#### 2.1.3. Li Xiao dan Subhasish Dasgupta (2002)

Penelitian yang dilakukan oleh Xiao dan Dasgupta adalah untuk mengukurkepuasan pengguna dengan sistem informasi berbasis web. Penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) instrumen pada pengguna portal Internet. Variabel yang digunakan adalah faktor-faktor kepuasan pengguna akhir dari sistem yaitu Isi, Bentuk, Akurasi, Kemudahan Pengguna, Ketepatan Waktu. Sampel dari penelitian ini adalah 30 siswa yang telah lulus. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa kemajuan teknologi informasi yang baru dan pertumbuhan drastis dari internet selama

dekade terakhir ini memiliki cukup banyak perubahan lingkungan komputasi pengguna akhir.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Xiao dan Dasgupta terletak pada subyek yang akan diteliti, dalam penelitian ini di jadikan subyek adalah STIE Perbanas Surabaya, sedangkan pada penelitian Xiao dan Dasgupta mengambil subyek di Atlantic University. Sampel yang diteliti pada penelitian ini mahasiswa pengguna sistem informasi mahasiswa sedangkan pada penelitian Xiao dan Dasgupta yang digunakan sebagai sampel adalah pengguna sistem. Penelitian xiao dan dasgupta menggunakan metode kuantitatif, sementara penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Xiao dan Dasgupta dengan penelitian ini adalah terletak pada kesamaan dalam mengukur kepuasan pengguna dan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner selain itu sampel yang digunakan adalah mahasiswa perguruan tinggi.

## **2.2. Landasan Teori**

### *2.2.1. Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan penggunaan. Model TAM berasumsi bahwa seseorang yang

mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi yang dibagi ke dalam perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) yang ditetapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

#### 2.2.2. Sistem Informasi

Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Anastasia dan Lilis, 2011:3). Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Tujuan dasar suatu sistem tergantung pada jenis sistem itu sendiri.

Sistem informasi, yang kadang disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen-komponen, baik manual atau berbasis komputer, yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut.

Sistem informasi dapat dilaksanakan secara manual maupun menggunakan komputer (krismiaji, 2005: 16). Kedua pilihan ini memiliki keuntungan dan

kerugian masing-masing. Secara garis besar, sebuah sistem informasi memiliki delapan komponen, kedelapan komponen tersebut adalah:

1. *Tujuan*. Setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.
2. *Input*. Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai *input* ke dalam sistem.
3. *Output*. Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut *output*. *Output* dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali ke dalam sistem sebagai *input* disebut dengan umpan balik (*feedback*).
4. *Penyimpanan Data*. Data sering disimpan untuk dipakai lagi di masa mendatang. Data yang tersimpan ini harus diperbaharui (*update*).
5. *Pemroses*. Data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemroses.
6. *Instruksi dan Prosedur*. Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk menginstruksikan komputer melakukan pengolahan data. Instruksi dan prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.
7. *Pemakai*. Orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai.

8. *Pengamanan dan Pengawasan*. Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat, bebas dari berbagai kesalahan, dan terlindung dari akses secara tidak sah.

### 2.2.3. Sistem Informasi Mahasiswa

Sistem Informasi Mahasiswa merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Sistem informasi Mahasiswa melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses padatransaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademi baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik.

Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) memiliki bagian-bagian yang dapat diakses oleh mahasiswa STIE Perbanas itu sendiri. Bagian akademik adalah bagian dimana mahasiswa bisa melihat tentang segala kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan akademik mereka. Pada bagian kewajiban mahasiswa, mahasiswa bisa melihat kewajiban mereka yang masih ada. SIMAS juga menyediakan *direct link* ke *e-mail* dan situs perkuliahan yang disebut *e-learning*. SIMAS juga menyediakan bagian untuk mengetahui daftar nama dosen dan mahasiswa yang aktif di STIE Perbanas Surabaya. Sehingga memudahkan para mahasiswa dan dosen untuk mengetahui nama dosen atau mahasiswa berdasarkan NIM atau NIDN untuk dosen.

Proses pengolahan data keuangan dilakukan setiap kali terjadi transaksi keuangan yang dilakukan oleh mahasiswa, sehingga pada proses ini Sistem Informasi Mahasiswa dapat melakukan update untuk data mahasiswa. Beberapa bagian yang bersangkutan dengan modul keuangan dapat diintegrasikan dibawah Sistem Informasi Mahasiswa, modul keuangan dapat berupa kegiatan transaksi akuntansi ataupun kegiatan transaksi kepegawaian yang merupakan proses yang terjadi pada kegiatan di Universitas ataupun Akademik.

#### 2.2.4. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologi khususnya perkembangan yang meliputi internet. Seiring pertumbuhan PC dan komputer server, kegunaan sistem informasi meningkat secara cepat dimana pengguna berinteraksi secara langsung dengan sistem informasi untuk mencari informasi dan menjalankan fungsi. Sehingga fokus terhadap kepuasan pengguna diperluas dengan adanya hubungan antarmuka (*interface*) antara manusia dengan komputer.

Doll dan Torkzadeh (1988) yang dalam Nurmala dan yuda (2005), yang mengembangkan 12 *item* instrumen EUCS penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilakukan analisis faktor dan terdapat lima komponen utama yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Kelima komponen utama dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Isi. Informasi apa saja yang tersedia dari sebuah sistem informasi.

Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika isi

yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.

2. Bentuk. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik. Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem informasi tersebut menyajikan informasi dalam bentuk yang :
  - a) Menyajikan informasi dalam bentuk yang dapat dipahami dengan menyajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.
  - b) Menyajikan bentuk desain dan format yang jelas dan menarik, seperti pemilihan warna pada layar komputer sehingga tulisan yang ada dalam sistem informasi tersebut bisa jelas terbaca oleh pengguna.
3. Akurasi. Informasi harus bebas dari kesalahan (Hall, 2007 : 20) dalam artian tingkat kesalahan harus dapat diidentifikasi apakah informasi tersebut terbebas dari kesalahan atau mengandung unsur kesalahan. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem informasi menyajikan informasi yang :
  - a) Informasi tersebut merupakan informasi yang handal yaitu informasi yang bebas dari kesalahan dan penyimpangan. Contohnya data yang disajikan bukanlah data yang telah dimanipulasi dan haruslah data yang merupakan hasil penelitian ataupun survey.

- b) Memberikan informasi yang tepat dan akurat mewakili kejadian atau aktivitas organisasi.
4. Kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem akuntansi informasi maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu *system* atau *tools*. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan.
5. Ketepatan waktu. Usia dari suatu informasi adalah faktor penting dalam menentukan informasi tersebut berguna atau tidak. Usia informasi harus tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A.Hall, 2007 : 20). Suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem informasi menyajikan informasi yang :
- a) Usia informasi tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A.Hall, 2007 : 20). Informasi mempunyai periode tertentu dalam satu tahun seperti satu, dua, tiga, enam bulan atau satu tahun, agar informasi yang disajikan lebih valid dan akurat sehingga *end user* tidak salah dalam mengambil tindakan.
  - b) Informasi itu merupakan informasi yang relevan, dikatakan relevan jika mengurangi ketidak pastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

Secara umum penelitian terdahulu yang dilakukan Doll dan Torkzadeh(1988) hal utamanya terfokus pada pengukuran kepuasan komputasi/aspek kegunaan sistem, tetapi bisa saja hal tersebut merupakan kepuasan aktifitas dan bukan merupakan kegunaan sistem yang mungkin bernilai didalam memperkirakan perilaku dan kinerja yang berkelanjutan. Sebagai alternatif, suatu ukuran yang global dari pengalaman pemakai akhir ditambahkan untuk mengukur kepuasan tersebut.

#### 2.2.5. Keamanan dan Privasi

Pavlou dan Chellappa (2001) mengemukakan bahwa keamanan dan privasi merupakan faktor yang relevan dan perlu dipertimbangkan didalam pengukuran kepuasan sistem informasi berbasis web, hal ini dikarenakan rentannya kejahatan dalam dunia maya yang dikenal dengan istilah *cyber crime*.

Keamanan adalah kebijakan, prosedur, dan ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses tidak memiliki otorisasi, perubahan, pencurian, atau kerusakan fisik atas sistem informasi. Biasanya pengguna web ataupun dalam mengakses sistem informasi Mahasiswa diberikan *username* dan *password* yang unik oleh *administrator* yang digunakan untuk akses kedalam *account* web tertentu. Pada sebuah web biasanya memuat kebijakan keamanan yaitu pernyataan yang menentukan peringkat resiko informasi, mengidentifikasi tujuan keamanan yang dapat diterima, dan mengidentifikasi mekanisme untuk mencapai tujuan tersebut.

Privasi adalah pernyataan bahwa seseorang individu dibiarkan sendiri, bebas dari pengawasan atau intervensi dari individu lainnya, organisasi atau

negara. Pada web, terdapat kebijakan privasi yang diatur oleh penyedia jasa web tersebut. Pengguna dapat mengatur bagaimana pengaturan privasi yang diinginkan dalam akun web sehingga bisa terjaga kerahasiaan dari hal yang lebih bersifat pribadi.

Faktor keamanan dan privasi yang disertakan dalam sebuah web terhadap akun seseorang bisa memberikan perlindungan, rasa aman dan nyaman yang tersendiri bagi pengguna, sehingga bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

#### 2.2.6. Kecepatan respon media

Kecepatan respon media merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri,dkk.(2008), dimensi akses dalam hal ini kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan *download* atau memperoleh data atau informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Dengan demikian kecepatan respon media seperti kecepatan akses dan kecepatan *loading* dalam teknologi informasi bisa memberikan kenyamanan yang tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

#### 2.2.7. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Ives, Olson, Baroudi (1983) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) *user information satisfaction as a perceptual or subjective*

*measure of system success that provide a meaningful 'surrogate' for the critical but unmeasurable result of an information system, namely change in organizational effectiveness.* Berdasarkan klasifikasi pengukurannya dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi, dan persepsi efektifitas dari sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting mengukur kegunaan suatu sistem dan keberhasilan sistem didalam penelitian sistem informasi hal ini dikarenakan:

1. Kepuasan pengguna memiliki validitas yang tinggi karena tidak bisa disangkal suatu sistem akan berhasil bila pengguna menyukai sistem tersebut.
2. Perkembangan alat ukur yang lebih handal.
3. Pengukuran yang lain memiliki konseptual yang lemah atau secara empiris sulit diperoleh DeLone dan Mclean (1992) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005).

Kepuasan pengguna yang tinggi terhadap sebuah sistem akan mendorong perilaku yang positif terhadap kegunaan sistem tersebut dan pada gilirannya akan meningkatkan kegunaan sesungguhnya dari sistem secara bersamaan (Parikh dan Fazlollahi, 2002). Sebagai pengguna meningkatnya kegunaan sebuah sistem dan terealisasinya tujuan dianggap keberhasilan dari sebuah sistem. Oleh karena itu kepuasan pengguna merupakan faktor kritis dalam pengembangan kegunaan sistem dan keberhasilan sebuah sistem.

Menurut Rangkuti (2002 : 18) menyatakan bahwa untuk mewujudkan rasa puas bagi *user* dapat dinyatakan dalam lima dimensi, antara lain :

1. Cepat tanggap (*Responsiveness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Keyakinan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

Kepuasan *user* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mewujudkan rasa puas bagi *user* dapat dinyatakan dengan : Cepat tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi tanggap; Keandalan (*Reliability*) yang meliputi tepat; Keyakinan (*Assurance*) yang meliputi kepercayaan; Empati (*Emphaty*) yang meliputi pemahaman dan perhatian; Berwujud (*Tangible*) yang meliputi fisik.

#### 2.2.8. Hubungan Faktor EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan mahasiswa yang menggunakan sistem informasi mahasiswa pada STIE Perbanas Surabaya adalah perasaan senang atau kecewa mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Mahasiswa. yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Sistem Informasi Mahasiswa dengan harapannya terhadap Sistem Informasi Mahasiswa. Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini. Evaluasi adalah pengumpulan bukti-bukti yang cukup untuk kemudian dijadikan dasar penetapan ada tidaknya perubahan pada implementasi system informasi.

EUCS mengukur hal tersebut terhadap kepuasan pengguna mulai dari isi, bentuk dan lain-lain.

#### 2.2.9. Hubungan Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan informasi yang dirasakan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan yang konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan atau dimanipulasi selama transit atau penyimpanan oleh pihak yang tidak pantas, dengan cara yang konsisten dengan harapan percaya diri mereka. Definisi ini menangkap antisipasi personal kepercayaan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik daripada pengukuran yang objektif dan menunjukkan persepsi intuitif untuk menilai risiko. (Chellappa, 2002).

Semakin terjamin keamanan dan privasi atas suatu sistem akan meningkatkan kepercayaan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Kepercayaan yang tinggi akhirnya menimbulkan kepuasan pada pengguna (*user satisfaction*).

#### 2.2.10. Hubungan Kecepatan Respon Media terhadap Kepuasan Pengguna

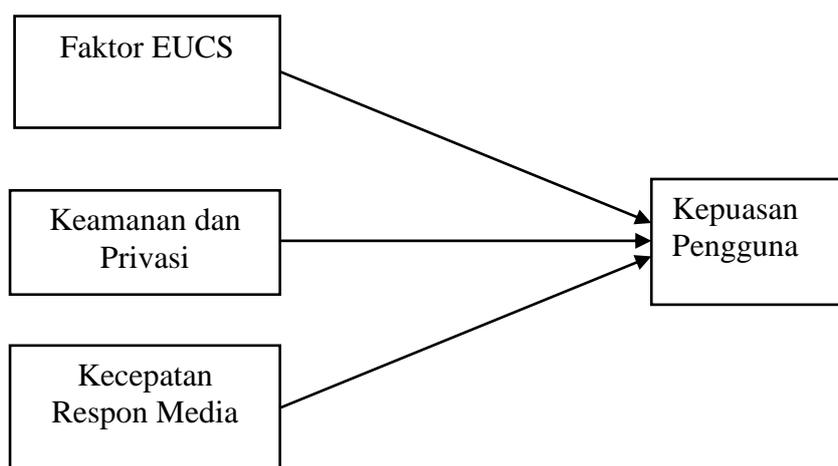
Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sedemikian rupa pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat (sri:2008). Dalam hal ini adalah dimensi akses, dimensi Akses berkenaan dengan kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan mendownload atau memperoleh data atau informasi.

Semakin tinggi kecepatan akses ke situs web baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan mendownload atau

memperoleh data atau informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan situs web tersebut. Di dalam dunia yang modern ini, kecepatan adalah hal penting untuk mendapatkan informasi terbaru, sehingga memberikan kenyamanan tersendiri dan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini dalam mengakses Sistem Informasi Mahasiswaperlu di pertimbangkan faktor-faktor yang mendukung kepuasan pengguna. Faktor-faktor yang mendukung tersebut merupakan faktor EUCS yang mencakup isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, dengan faktor keamanan dan privasi, serta faktor kecepatan respon media. Berdasarkan teori dan rumusan masalah diatas maka dapat dibuat kerangka pemikiran dan bentuk model sebagai berikut:



Gambar 2.1  
Kerangka pemikiran

Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap. Semakin lengkap isis dari suatu

sistem informasi, akan membuat pengguna merasa puas karena tidak perlu mencari informasi di tempat lain. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi akan membuat pengguna nyaman dan tertarik untuk menggunakannya lagi. Akurasi Memberikan informasi yang tepat dan akurat mewakili kejadian atau aktivitas organisasi sehingga pengguna bisa menentukan keputusan yang akan diambil. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan. Informasi itu merupakan informasi yang relevan, dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya. Ketepatan waktu informasi dalam sistem akan membuat pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut, karena pengguna merasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudahan dalam menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam mengakses sistem informasi.

Faktor keamanan dan privasi yang disertakan dalam sebuah web terhadap akun seseorang bisa memberikan perlindungan, rasa aman dan nyaman yang tersendiri bagi pengguna, sehingga bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi. Kecepatan respon media seperti kecepatan akses dan kecepatan *loading* dalam teknologi informasi bisa memberikan kenyamanan yang tersendiri bagi pengguna, ketika kecepatan akses terhadap suatu situs sangat tinggi akan membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakan

situs tersebut. Sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.