

## BAB 2 LANDASAN TEORI

### 2.1 Penelitian Terdahulu

“Analisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”. Analisis ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petugas Puskesmas terhadap SIMPUS, sama halnya dengan PBA, hanya saja penelitian ini menggunakan penelitian survey observasional, dengan pendekatan *cross sectional*.

“Analisis metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam analisis sistem informasi Alista (*Application Of Logistic And Supply Telkom Akses*)”. Disini sama-sama menggunakan spss dalam mengolah hasil kuesioner, hanya saja beda dalam variabelnya. Dimana *TAM* mempunyai 4 variabel, yaitu: variabel desain antar muka (*user design interface*), kemudahan penggunaan sistem (*perceived easy of used*), sikap penggunaan terhadap sistem informasi (*attitude toward using*), perilaku pengguna sistem (*behavioral intention to use*), kondisi nyata penggunaan sistem (*actual use behavior*).

“Analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS”. Analisis ini juga menggunakan metode eucs untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna KAI Access, hanya dalam pemilihan sampel analisis ini menggunakan rumus Paul Leddy, dimana error/tingkat kesalahannya sebesar 5%(0,05) dan tingkat keyakinannya sebesar 95%(1,96).

“Analisis kepuasan pengguna e-learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode eucs”. Analisis ini juga menggunakan metode eucs. Pengujiannya diuji normalitasnya untuk melihat data bersifat normal atau tidak, uji homogenitas untuk melihat apakah ada

kesamaan dalam poin-poin yang diujikan atau tidak, dan uji multikolinearitas untuk melihat keadaan yang menunjukkan adanya keterkaitan antara dua variabel bebas dan variabel terkait dalam menggunakan regresi linier.

“Analisis kepuasan pelanggan dengan *importance performance analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)”. Analisis ini menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), sama dalam proses analisis namun perbedaannya yang memiliki 7 variabel yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty*(empati), *tangible*(bukti fisik), *product quality*(kualitas produk), dan *price*(harga).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2-1. Penelitian Terdahulu

| Judul   | Peneliti  | Hasil   |
|---|---|---|
| Analisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Puskesmas menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS)                           | (Zefan A. G, Subinarto, dan Elisa Garmelina 2021) | Petugas puskesmas Karangtengah belum sepenuhnya merasa puas terhadap aplikasi SIMPUS.   |
| Analisis Metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dalam analisis sistem informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses) | (Tri I., Elistya R., Naya A. P. 2019)             | Hasil dari nilai responden bahwa aplikasi Alista dapat di percaya untuk kebutuhan logistik, transaksi keluar masuk material dan menangani transaksi pemesanan material. |
| Analisis kepuasan   | (Hendrik  | Diketahui para pengguna   |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| <p>pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode <i>EUCS</i></p>                        | <p>Setiawan, 2021)</p>             | <p>tidak puas terhadap <i>content</i> dan <i>ease of use</i> yang dihasilkan aplikasi KAI Access untuk itu perlu peningkatan kualitas dan kelengkapan yang ada pada sisi <i>content</i> dan <i>ease of use</i> agar lebih bermanfaat dan meningkatkan kepuasan penggunaannya.</p>              |
| <p>Analisis kepuasan pengguna <i>e-learning</i> sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode <i>eucs</i></p>        | <p>(Apris Robi Darwi, 2019)</p>    | <p>Penerapan sistem informasi <i>e-learning</i> harus terus dikembangkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan peningkatan dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan yang ada.</p>   |
| <p>Analisis kepuasan pelanggan dengan <i>importance performance analysis</i> di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)</p> | <p>(Bagus Rahmat Basuki, 2017)</p> | <p>Dengan analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) maka dapat diketahui terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Akan tetapi masih ada kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan. Salah satunya keterlambatan pengiriman sampel dan keterlambatan pembayaran.</p> |



## 2.2 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini mendeskripsikan tentang definisi analisis, kepuasan pengguna, pengertian sistem, Portal Belajar Annur, dan *end user computing satisfaction (EUCS)*.

### 2.2.1 Definisi Analisis

Berdasarkan (Mudjiati, 2008)) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut: Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

### 2.2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut (Doll, 2021) pengertian kepuasan pengguna sistem informasi adalah suatu pencapaian ekspektasi yang dimiliki pengguna untuk mendapatkan sebuah informasi yang sangat di butuhkan dalam sistem informasi yang telah di akses oleh pengguna itu sendiri.

Maksudnya adalah suatu harapan agar mendapatkan sebuah sistem informasi yang tepat sesuai dengan yang diharapkan. Tolak ukur dari kepuasan pengguna sistem adalah gambaran sejauh mana informasi yang disediakan bisa bermanfaat untuk pengguna.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai umpan balik dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna sesudah menggunakan



sistem informasi merupakan kriteria subjektif atau tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

(Richard, 2004) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

### **2.2.3 Pengertian Sistem Informasi**

Pengertian sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

Sistem merupakan kumpulan proses yang saling berkaitan dalam mencapai suatu tujuan. Di dalam sistem dikelompokkan ke dalam bagian input, proses dan output. Perubahan input akan memengaruhi perubahan output dalam sistem tersebut.

Menurut (Sutabri, 2020) sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Kinerja dari sebuah sistem dapat di ukur dengan menentukan variabel ukur yang di pilih dari variabel pada input, proses dan output. Alasan melakukan analisa dan pengukuran matriks (variabel kinerja) adalah untuk melihat kualitas dari sistem seperti kualitas ketahanan, respon kecepatan sistem, kapasitas sistem, pengaruh antara matriks dan keunikan sistem.

### **2.2.4 MI Unggulan Annur**

MI Unggulan (MIU) Annur merupakan salah satu lembaga dibawah naungan Yayasan Pendidikan (YP) Annur. MIU Annur didirikan oleh Drs. H. Muhaimin

Ms. M.Pd. Tahun berdiri pada tahun 2014 yang terletak di jalan Brawijaya RT 12 RW )! Mancar Selatan Peterongan Jombang.

MIU Annur memiliki visi: “Mewujudkan generasi ceria, cerdas IEQS dan shaleh”. Dan memiliki misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan yang seimbang antara umum dan agama
2. Menyelenggarakan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat
3. Menyelenggarakan pendidikan yang berbasis visi

### 2.2.5 Portal Belajar Annur

Portal Belajar Annur (PBA) adalah sistem informasi berbasis website yang digunakan untuk media pembelajaran di MI Unggulan Annur Peterongan Jombang. PBA berisi username dan password di halaman depan

ketika masuk beranda berisi bank soal, laporan, peserta, dan masih banyak lagi. Dimana di halaman peserta ini guru dapat memantau semua siswanya dari kelas 1 sampai kelas 6 juga dapat melihat kapan siswa terakhir belajar. Di halaman bank soal Guru dapat membuat soal di halaman tersebut sesuai mata pelajaran dan waktunya.

Ada juga halaman modul, dimana guru dapat mengunggah modul untuk dijadikan bahan pembelajaran. Dan masih banyak lagi halaman-halaman yang terdapat dalam sistem PBA.



## 2.2.6 Metode End User Computing Satisfaction

End user Computing satisfaction adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem tersebut (Pratama, 2018).

Definisi *EUCS* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

*EUCS* terdiri dari beberapa dimensi yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu (Pratama, 2018).

Berikut ini adalah penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut (Doll, 2021)

1. Dimensi *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika memproses input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa



sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses olah data.

3. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu baik dan apakah tampilan dari sistem menarik sehingga memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, memproses data dan mencari output yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan dan menyediakan data yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dalam menyajikan data dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

### 2.2.7 SPSS

SPSS adalah software untuk mempermudah pengolahan data. Sama halnya dengan analisis data, baik itu data kualitatif maupun data kuantitatif. Salah satu software yang bisa digunakan untuk mengolah



data dan menganalisis data yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) (Ghozali, 2016).

Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik (Zein, 2019). Spss dapat membaca berbagai jenis data dengan cara memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS, kemudian di olah sesuai kebutuhan.

### 2.2.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah mengumpulkan data dari semua responden. Kegiatan dari analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis data merupakan teknik atau cara untuk mengubah data menjadi informasi sehingga membentuk data yang mempunyai karakter sehingga data yang dihasilkan lebih mudah dipahami dan di olah sehingga bisa digunakan untuk menemukan solusi dari masalah-masalah penelitian. Analisis data yang saya gunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif.

#### 1. Analisis Deskriptif

Dimana metode ini adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Analisis deskriptif merupakan prosedur pengolahan data dengan meringkas dan menggambarkan data secara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik.

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda yang berbasis *OLS*(*Ordinary*



*Least Square*). Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Harus terpenuhinya asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Berikut penjelasan dalam asumsi klasik, diantaranya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residul* dimana nilai residual dikatakan normal dilihat dari titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Metode yang biasa digunakan untuk mendeteksi autokorelasi salah satunya adalah dengan menggunakan uji durbin watson. Yaitu membandingkan hasil uji durbin watson dengan tabel durbin watson. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi. (Santoso, 2018) mengemukakan bahwa dikatakan terjadi autokorelasi apabila angka durbin watson sebesar  $<1$  dan  $>3$ .

c. Uji Multikolinearitas



Salah satu dari asumsi morel linear klasik adalah bahwa multikolinearitas diantara variabel bebas yang termasuk dalam model. Multikolinearitas merupakan salah satu pelanggaran asumsi model regresi linier klasik bahwa sebaiknya tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen. Multikolinearitas muncul apabila diantara variabel bebas memiliki hubungan yang sangat kuat. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai VIF (*Varian Inflation Factor*). Apabila nilai VIF  $<5$ , maka tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya jika nilai VIF  $>5$ , maka terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan metode grafik yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya.

1. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan hubungan logis antara dua atau lebih variabel berdasarkan teori yang masih harus diuji kembali kebenarannya. Pengujian yang berulang-ulang atas hipotesis yang sama akan semakin memperkuat teori yang mendasari atau dapat juga terjadi sebaliknya, yaitu menolak teori. Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai dugaan sementara untuk mengetahui kebenaran maka diperlukan pengujian terhadap hipotesis yang ada. Dalam penelitian ini ada dua pengujian hipotesis yaitu uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji T) sebagai berikut

a. Uji T (Uji Parsial)

Menurut (Sugiyono, 2014) uji T merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk



mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Uji T merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial. Untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait. Untuk melakukan uji T bisa dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis dari masing-masing kelompok
  - Ho : diduga secara parsial atau individu tidak ada pengaruh yang signifikan antara isi (x1), akurasi (x2), gambar (x3), kemudahan (x4), dan ketepatan (x5) dengan kepuasan pengguna Portal Belajar Annur.
  - Ha: diduga secara parsial atau individu ada pengaruh yang signifikan antara isi(x1), akurasi(x2), gambar(x3), kemudahan(x4), dan ketepatan(x5) dengan kepuasan pengguna Portal Belajar Annur (Alvin, 2020).
2. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5%(0,05)
3. Membandingkan antara tingkat signifikan( $\alpha=0,05$ ) dengan tingkat signifikan T yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:
  - a.) Nilai signifikan T < 0,05 berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa semua variabel bebas secara parsial signifikan mempengaruhi variabel terikat.
  - b.) Nilai signifikan T >0,05 berarti Ho diterima dan Ha ditolak, artinya bahwa semua variabel bebas secara individu parsial tidak mempengaruhi variabel terikat (Alvin, 2020).
4. Membandingkan T hitung dengan T tabel  
Perhitungan T hitung menggunakan rumus berikut:

$$T \text{ hitung} = \frac{b}{s_b}$$



Rumus 1. Rumus Uji T

Ket:

b=koefisien regresi

Sb=standart eror dari koefisien regresi

T tabel=  $\alpha=0,05$ , dk=n-1

Setelah mengetahui T hitung dengan T tabel maka membandingkannya dengan kriteria sebagai berikut:

- a.) Jika T hitung > T tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal itu mempunyai arti bahwa semua variabel bebas secara parsial signifikan mempengaruhi variabel terkait.
  - b.) Jika T hitung < T tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal itu mempunyai arti bahwa semua variabel bebas secara parsial signifikan tidak mempengaruhi variabel terkait.
- b. Uji F (ANOVA)

ANOVA (*Analysis of Variance*) atau uji F ini dipakai untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama(simultan) variabel bebas terhadap variabel terkait. Sehingga uji F dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan.

Pengujian ini dilakukan dengan melakukan perbandingan antara F hitung dan F tabel sehingga sering disebut sebagai uji F. Rumus perhitungan dari uji F adalah

$$F_{hitung} = \frac{R^2 - (k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Rumus 2. Uji F

Keterangan:

F=nilai uji F

R= koefisien korelasi berganda

$k$ =jumlah variabel bebas  
 $n$ =banyak sampel

Menggunakan perumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : diduga variabel  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ,  $x_4$  dan  $x_5$  secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Portal Belajar Annur

$H_a$  : diduga variabel ( $x_1$ ), ( $x_2$ ), ( $x_3$ ), ( $x_4$ ), dan ( $x_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Portal Belajar Annur.

Dengan kriteria penilaian:

- 1.)  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan antara isi, akurasi, gambar, kemudahan, dan ketepatan terhadap kepuasan pengguna Portal Belajar Annur.
- 2.) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak adanya hubungan antara isi, akurasi, gambar, kemudahan, dan ketepatan terhadap kepuasan pengguna Portal Belajar Annur.

