

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu tolak ukur antara harapan dan realitas. Tingkat kepuasan akan meningkat apabila harapan dan realitas semakin sejalan serta begitu pula kebalikannya. Tingkat kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi, dengan kepuasan pengguna suatu aplikasi dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan suatu sistem atau aplikasi itu sendiri. Selain sebagai acuan, kepuasan pengguna juga dapat digunakan untuk mengenali kelebihan serta kekurangan dari sistem yang sedang dijalankan. (Saputra & Kurniadi, 2019). Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang mempunyai arti lumayan baik, mencukupi dan *facio* berarti menerapkan atau membuat. Kepuasan dapat memiliki arti selaku upaya dalam suatu pemenuhan atau suatu yang cukup. Selain itu tingkat kepuasan pengguna juga dapat juga dimaksudkan sebagai keadaan yang telah berhasil didapatkan oleh seseorang atau kelompok sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkannya (Wulandari et al., 2020).

2.1.2 Aplikasi

Perangkat lunak atau *software* yang berisikan program tertentu yang berjalan pada sistem sering disebut aplikasi. Aplikasi ini memiliki manfaat untuk mempermudah pekerjaan manusia. Sri Widiанти mengatakan bahwa aplikasi adalah *software* atau perangkat lunak yang mempunyai fungsi sebagai antarmuka pada

suatu sistem yang berjalan untuk mengolah data menjadi informasi yang memiliki manfaat bagi pengguna dan sistem yang masih berkaitan. Sedangkan Hengky W. Pramana mengatakan aplikasi merupakan *software* yang dapat digunakan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan aktivitas seperti aktivitas pelayanan Masyarakat, perniagaan, game, periklanan dan aktivitas-aktivitas lain yang dapat dilakukan manusia (Huda & Priyatna, 2019)

2.1.3 Tiktok

TikTok merupakan aplikasi yang platformnya khusus untuk video, foto dan musik yang berasal dari Tiongkok. TikTok adalah media sosial dengan pertumbuhan tercepat di era pasca-pandemi, pada tahun 2020 dan 2021 TikTok merupakan aplikasi yang paling banyak diunduh (Ariasih et al., 2022).

Aplikasi tiktok ini sudah ada sejak september tahun 2016. Saat ini aplikasi tiktok telah digunakan di 154 negara dunia dengan pengguna aktif berjumlah 800 juta.

Di Indonesia, Thailand, Malaysia, dan Filipina Tiktok masuk daftar 10 besar deretan aplikasi yang paling banyak diunduh. Pada Google Trends, TikTok terpantau banyak disukai dan digandrungi oleh anak muda Asia Tenggara (Batoebara, 2020).

Aplikasi Tiktok saat ini tidak hanya digunakan untuk media sosial akan tetapi telah berkembang menjadi marketplace, terbukti dengan adanya fitur baru yaitu tiktokshop yang dapat digunakan oleh para penjual online.

2.1.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode penilaian tingkat kepuasan pengguna dengan pendekatan membandingkan secara langsung antara harapan dan kenyataan suatu sistem aplikasi.

Metode EUCS ini terdiri dari lima variable yaitu dimensi *content*, dimensi *Accuracy*, dimensi *format*, dimensi *ease of use*, dan dimensi *timeless* (Utama, Aditya 2016). Metode ini menfokuskan penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai tingkat akurasi, waktu yang efisien, format, dan tingkat kemudahan ketika sedang menggunakan sistem (Utama, Aditya 2016).

Berikut penjelasan mengenai variable yang terdapat dalam EUCS :

a. Dimensi *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna terhadap isi dari sistem. Biasanya, pada sistem ini terdiri dari berbagai fungsi dan modul yang dipakai oleh pengguna, serta informasi yang dihasilkan suatu sistem itu sendiri. Selain itu dimensi *content* juga menilai sejauh mana hasil suatu sistem apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi pada suatu sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dari pengguna.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan akuratnya sebuah data ketika data sedang diolah oleh sistem untuk menjadi informasi. Akuratnya sistem dinilai dengan cara memeriksa kesalahan atau hasil yang tidak tepat saat sistem sedang memproses data yang telah diinput oleh pengguna. Selain itu, dapat dinilai dengan memperhatikan kesalahan atau eror yang terjadi pada proses pengolahan sebuah data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *format* mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat dari estetikanya tampilan antarmuka sistem. Dalam dimensi *format*, diperhatikan apakah laporan atau informasi yang telah diolah dari sebuah data ditampilkan dengan antarmuka yang menarik serta dapat mempermudah pengguna untuk memakai sistem. Hal ini cukup berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dalam penggunaan sistem.

d. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of use* mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat berdasarkan sejauh mana pengguna mudah dalam proses input data, mencari informasi dan mengolah data pada suatu sistem.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat berdasarkan bagaimana suatu sistem dapat menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat waktu. Sistem *real-time* mengartikan bahwa sistem dapat menyajikan data dengan tepat waktu, hal ini dilihat ketika pengguna menginput data akan langsung diproses dan menghasilkan output yang cepat tanpa perlu memerlukan waktu yang lama (Ketut Suprpta, 2018) .

2.1.5 Teknik *Sampling*

Menurut Swarjana, teknik *sampling* merupakan penentuan *sampel* yang akan pilih untuk digunakan dalam penelitian. Berdasarkan randomisasi atau pengambilan subyek secara acak, teknik *sampling* dikelompokkan kedalam 2 bagian

yaitu teknik *sampling* probabilitas dan teknik *sampling* nonprobabilitas (Setiawati, 2019).

Probability *sampling* merupakan teknik yang memberikan kesempatan sama terhadap anggota populasi untuk dapat dipilih menjadi *sampel*. Sedangkan *non-probability sampling* merupakan teknik yang tidak memberi kesempatan yang sama terhadap anggota populasi untuk dapat dipilih menjadi *sampel*, seperti yang disebutkan Sugiyono dalam jurnal (Meidatuzzahra, 2019)

2.1.6 Skala likert

Skala *Likert* metode yang berguna untuk menilai tingkat kepuasan pengguna sistem serta aplikasi dengan menggunakan skala. Pada tahun 1932 Likert mengembangkan skala *likert*. Skala *Likert* mempunyai butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan yang akan menghasilkan bentuk skor dari nilai yang akan mempersentasikan dari sifat individu seperti sikap, perilaku dan pengetahuan. Dalam penelitian banyak menggunakan skala *likert* untuk kuisisioner karena skala *likert* juga bisa dikatakan sebagai skala psikometrik. (Setyawan & Atapukan, 2018). Skala *likert* mempunyai dua bentuk skala, yaitu skala positif untuk pertanyaan positif dan skala negatif untuk pertanyaan negatif. Skala positif diberikan skor 5,4,3,2 dan 1. Sedangkan bentuk skala negatif diberikan skor 1,2,3,4 dan 5 (Pranatawijaya et al., 2019).

2.2 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian

Untuk penjelasan terhadap penelitian terkait dan kebaruan penelitian terdapat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian

NO	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Batasan
1	(Yudistira & Novita, 2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Aplikasi Arsip Digital yang ada di Universitas XYZ belum dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna	Metode EUCS	Menganalisis Kepuasan pengguna aplikasi Arsip Digital menggunakan metode EUCS
2	(Setiawan & Novita, 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Acces</i> Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS	Belum diketahui pengaruh dari <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeless</i> terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>Acces</i>	Metode EUCS	Menganalisis Kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>Acces</i> dengan metode EUCS
3	(Agustin & Nuryana, 2022)	Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video menggunakan Metode UTAUT dan EUCS	Perlu diidentifikasi faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan pengguna Tiktok dan Snack Video	Metode UTAUT dan EUCS	Menganalisis perbandingan kesuksesan pengguna aplikasi Tiktok dan Snack Video dengan menggunakan metode UTAUT dan EUCS di Universitas Negeri Surabaya

NO	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Batasan
4	(Darwati, Lilis, 2022)	Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	Terdapat banyak persaingan dalam sistem pembayaran online, sehingga perlu dilakukan penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi OVO	Metode EUCS	.Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi OVO dengan menggunakan metode EUCS
5	(Asni & Irfan, 2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan <i>E-Learning</i> Pada Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Di SMKN Pariaman	Semenjak e-learning diimplementasikan di SMKN 2 Pariaman, belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik kepada pihak pengelola e-learning	Metode EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi e-elearning di SMKN 2 Pariaman dengan menggunakan metode EUCS
6	(Yang & Sihotang, 2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User Interface</i> Aplikasi Ecommerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat	Shopee sebagai marketplace terbesar di Indonesia, perlu dianalisis kepuasan pengguna agar tidak kalah dalam persaingan dengan e-commerce yang lain	Metode EUCS	Menganalisis Kepuasan pengguna terhadap UI aplikasi shopee dengan metode EUCS di Jakarta Barat
7	(Nurdiansyah et al., 2020)	Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan <i>Website SKCK Online</i>	Terdapat permasalahan dalam website SKCK online, sehingga diperlukan analisis kepuasan pengguna untuk	Metode EUCS	.Menganalisis kepuasan pengguna website SKCK online

NO	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Batasan
		Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Banyuwangi	meningkatkan kualitas layanan website SKCK		di Banyuwangi dengan metode EUCS
8	(Marwati & Krisbiantoro, 2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Web Student</i> Universitas AMIKOM Purwokerto Menggunakan Metode EUCS	Belum diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas web student Universitas Amikom Purwokerto	Metode EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna web student universitas Amikom Purwokerto dengan menggunakan metode EUCS
9	(Indryani et al., 2022)	Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i> E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Pada penelitian sebelumnya pada Sistem E-Makaryo dihasilkan bahwa konten sistem kurang menarik, sehingga diperlukan analisis kepuasan pengguna untuk melakukan pengembangan sistem	Metode EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi E-Makaryo di provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan metode EUCS
10	(Darwi & Efrizon, 2019)	Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS	Perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna untuk melakukan peningkatan sistem informasi e-learning Belum diketahui evaluasi dan informasi mengenai layanan	Metode EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi e-learning di Universitas Negeri Padang dengan menggunakan metode EUCS

NO	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Batasan
			yang dijalankan di Universitas negeri Padang		
11	(Ayu Rinjani & Prehanto, 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA	Belum adanya analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bibit Reksadana	Metode EUCS dan IPA	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bibit Reksadana dengan menggunakan metode EUCS dan IPA di wilayah Jawa Timur
12	(Kurniasih & Pibriana, 2021)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS	Perlunya informasi mengenai pengaruh kepuasan pengguna dari aplikasi belanja online berbasis mobile	Metode EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi belanja online berbasis mobile dengan menggunakan metode EUCS
13	(Novita & Helena, 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode TAM dan EUCS	Perlunya analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka	Metode TAM dan EUCS	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka dengan menggunakan metode TAM dan EUCS

2.3 *Matriks State Of The Art*

Perbedaan dalam metode, kebaruan penelitian, dan objek penelitian terhadap penelitian sebelumnya terdapat dalam tabel 2.2.

Tabel 2.2 Matriks *State Of The Art*

No	Peneliti	Objek	Metode EUCS	Lingkup Penelitian						
				Pengumpulan Data			Uji Instrumen		Teknik sampling	
				ku esi on er	w a w a n c a r a	obs erv asi	va lid ita s	rel ia bil ita s	Non prob ality	proba lity
1.	(Aldi dan Dien, 2022)	Aplikasi Arsip Digital	✓	✓			✓	✓		✓
2.	(Hendrik dan Dien, 2021)	Aplikasi KAI <i>Acces</i>	✓	✓			✓	✓		✓
3.	(Putri dan Kadek, 2022) (Rohmah & Ary, 2021)	Aplikasi Tiktok dan Snack Video	✓	✓			✓	✓		✓
4.	(Lilis dan Fitriyani, 2022)	Aplikasi OVO	✓	✓			✓	✓		✓
5.	(Yuli dan Dedy, 2022)	Aplikasi E-Learning	✓	✓			✓	✓		✓
6.	(Marvel dan Jay, 2022)	Aplikasi Shopee	✓	✓			✓	✓		✓
7.	(Yanuar, Eka dan Diah, 2020)	Website SKCK Online	✓		✓		✓	✓		✓

