

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Analisis

Analisis adalah suatu usaha penyelidikan yang bertujuan untuk melihat, mengamati, mengetahui, menemukan, memahami, menelaah, mengklasifikasikan, menyelidiki dan menjelaskan fenomena-fenomena yang ada. Analisis sangat penting dilakukan dalam penelitian, agar penelitian menjadi lebih akurat dan fokus (Wahyuni et al., 2018).

Analisis adalah bentuk penyelidikan terhadap suatu kejadian, analisis juga bertujuan untuk mengetahui situasi yang sebenarnya (Muhammad Pauji et al., 2018). Kesimpulannya analisis merupakan kegiatan untuk melakukan pengamatan terhadap suatu objek atau data dalam mempelajari hubungan antar bagian yang terkait dari berbagai fungsi untuk menjadi sebuah informasi yang lebih mudah dipahami.

2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah tingkat perasaan bahagia yang tumbuh setelah menilai kinerja atau hasil dari sebuah objek yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan dengan seberapa tinggi suatu sistem dalam memenuhi dan melebihi harapan penggunanya (Jiménez-Zarco et al., 2015). Kepuasan pengguna dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan dan efek yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya dengan menggunakan sistem informasi (MCGILL, n.d.)

Simpulan dari pernyataan diatas bahwa kepuasan pengguna merupakan sikap seseorang yang menunjukkan rasa puas ketika sistem yang dipakai Atau digunakan sesuai harapan ketika menggunakannya, karena salah satu keberhasilan suatu sistem ditentukan oleh kepuasan penggunanya. Adapun penerimaan dan kepuasan pengguna dapat ditentukan oleh 2 faktor penentu dalam (Ananda et al., 2020) diantaranya yaitu :

1. Orang akan lebih cenderung menggunakan atau tidak menggunakan suatu aplikasi jika menurut mereka aplikasi tersebut akan membantu mereka melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
2. Jika masyarakat yakin bahwa apa yang ditawarkan oleh sistem bermanfaat, namun menurut mereka sistem tersebut sulit untuk digunakan. Oleh karena itu, mereka akan enggan menggunakan sistem tersebut, artinya selain kelebihan sistem, kemudahan penggunaan sistem juga menjadi faktor penting.

2.3. Aplikasi

Aplikasi adalah program yang dapat langsung menjalankan proses yang digunakan pada perangkat keras pengguna dan mempunyai kumpulan file tertentu yang berisi kode program yang menghubungkan pengguna dan perangkat keras tersebut (Sihombing et al., 2020).

Aplikasi adalah suatu aplikasi yang menyimpan sesuatu, data, masalah, pekerjaan pada suatu fasilitas atau media yang digunakan untuk penyebaran dalam bentuk baru dan dapat digunakan secara khusus sesuai dengan kemampuan yang

dimilikinya. Aplikasi adalah perangkat komputasi yang siap digunakan oleh pengguna (Dharma, 2016)

Aplikasi merupakan software yang dapat digunakan melalui sebuah perangkat keras yang berfungsi untuk menyelesaikan pekerjaan manusia serta didalamnya tersimpan data dan informasi, contohnya aplikasi PeduliLindungi, aplikasi gojek, ruang guru dan banyak lagi aplikasi lainnya.

2.4. PeduliLindungi

PeduliLindungi diinisiasi oleh Kementerian BUMN bersama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dan PT Telkom Indonesia yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran *Coronavirus Disease (covid-19)* (Ditjen Aptika, 2021). Aplikasi PeduliLindungi wajib digunakan ketika masuk ke fasilitas umum seperti pusat perbelanjaan, stasiun, bandara bahkan kantor pemerintahan yang dapat diakses melalui perangkat keras seperti *handphone*.



Gambar 2.1 Tampilan awal aplikasi versi v4.5.8

Gambar 2.1 merupakan tampilan awal dari aplikasi PeduliLindungi yang terdapat fitur-fitur di dalamnya sebagai berikut :

1. Pindai Kode Qr

Fitur scan *qr code* ini berfungsi sebagai konfirmasi masuk atau *check in* ke tempat publik dengan cara ketuk scan *qr code* di halaman utama aplikasi kemudian arahkan kamera ponsel ke kode yang ada di spanduk.

2. Peta Zonasi

Peta zonasi ini bisa membantu pengguna mengambil keputusan sebelum berpergian karena fitur ini digunakan untuk melihat tingkat resiko penularan jika harus berpergian ke tempat lain.

3. Statistik

Statistik berisi informasi berapa banyak orang yang terinfeksi *covid-19* di satu kecamatan kota dan provinsi dan statistik ini berisi jumlah pasien sembuh dan meninggal.

4. Teledokter

Fitur ini akan menghubungkan pengguna ke layanan telemedis dari platform lain, fitur ini menghadirkan dua layanan pemeriksaan kesehatan mandiri dengan grab healty yang didukung dengan *good doctor* dan *prixia*.

5. Paspur Digital

Pada fitur ini pengguna bisa melihat sertifikat vaksinasi *covid-19* dan mengunduhnya.

6. *Diary* Perjalanan

Fitur ini berisi riwayat perjalanan pengguna selama dua minggu kebelakang, PeduliLindungi hanya merekam perjalanan ketika pengguna melakukan *check in* dengan fitur *scan code*.

7. E-HAC (*Electronic Health Card Alert*)

Sistem *electronic health card alert* (e-hac) milik kementerian kesehatan sudah terintegrasi dengan PeduliLindungi merupakan sistem pemantauan perjalanan pengguna selama masa pandemi. Pengguna akan diminta mengisi

informasi seperti data pribadi dan rincian perjalanan ketika berpergian jarak jauh menggunakan transportasi publik untuk menyimpan dan menampilkan histori perjalanan pengguna sebagai upaya program *contact tracing*

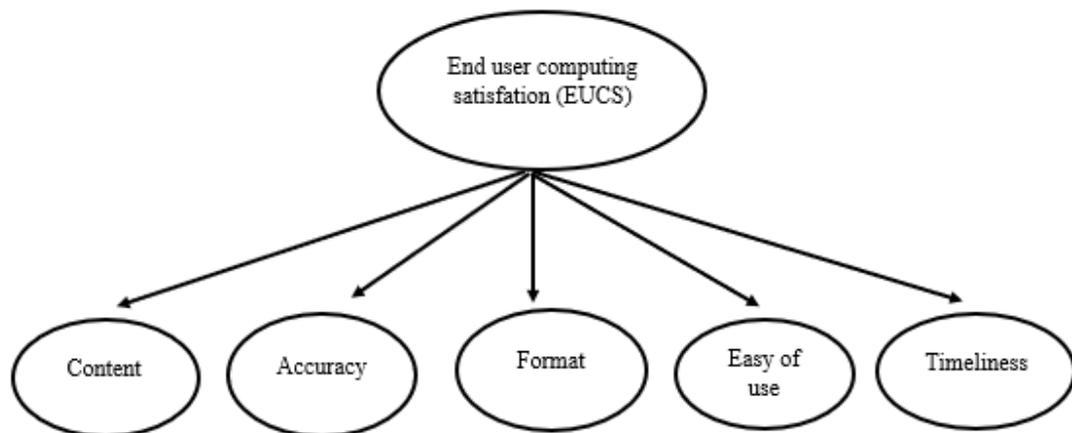
8. Akun

Pada tab Akun, pengguna bisa melihat status vaksin dan tes *covid-19* serta keterangan apakah bisa berpergian secara aman ke fasilitas publik. Pengguna juga bisa menemukan tiket vaksin di tab Akun, baik untuk vaksin pertama maupun kedua. Sertifikat vaksin *covid-19* juga bisa ditemukan di tab ini.

2.5. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah Mengevaluasi sistem informasi atau aplikasi yang dioperasikan oleh pengguna sehubungan dengan keterampilan mereka dalam menggunakannya. Kemahiran aplikasi dihitung untuk lebih memahami apakah aplikasi yang berjalan memenuhi harapan pengguna akhir (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah suatu metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Metode EUCS terdiri dari 5 variabel meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*),



Gambar 2.2 Metode end-user computing satisfaction (EUCS) (Doll et al., 1988).

1. Isi (*Content*)

Isi atau *content* adalah aspek untuk mengukur kepuasan dari isi atau *content*. Isi dari sistem biasanya menampilkan informasi yang sesuai dibutuhkan pengguna, semakin informasi yang ditampilkan lengkap dan dipahami maka pengguna akan merasa puas.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Akurasi atau *accuracy* diartikan sebagai keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi sebuah informasi, sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.

3. Bentuk (*Format*)

Bentuk atau *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk sehingga pengguna tertarik pada tampilan yang ditampilkan aplikasi.

4. Kemudahan Penggunaan (*Easy Of Use*)

Kemudahan Penggunaan atau *easy of use* ini ditunjukkan melalui proses entri data, pengolahan data dan pembuatan informasi yang diperlukan agar tidak membingungkan pengguna, diikuti dengan tersedianya alat-alat pendukung yang memudahkan dalam penggunaan dan penyediaan. lebih banyak fungsi. Pesan kesalahan yang informatif dimaksudkan untuk memberikan pesan kesalahan yang mudah dipahami oleh pengguna Sistem Informasi.

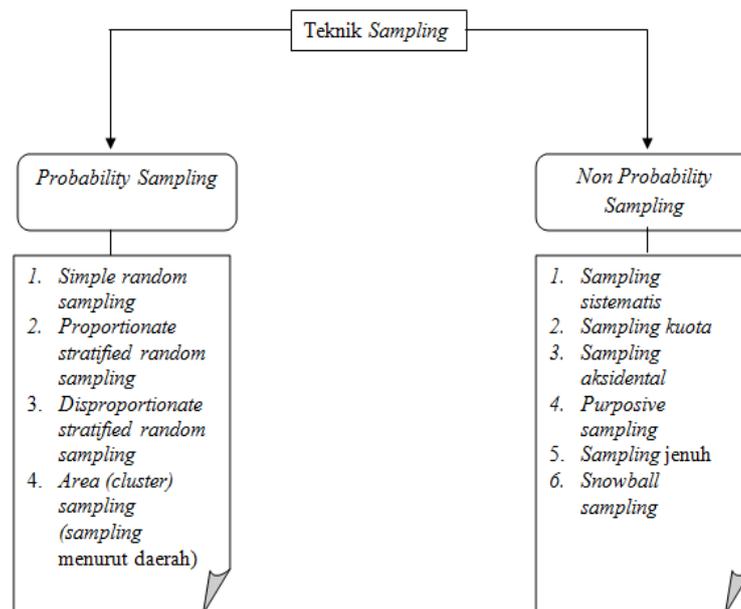
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

ketepatan waktu atau *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam penyajian atau penyediaan informasi yang menjadi salah satu faktor pada kepuasan pengguna. Semakin cepat suatu sistem dalam pengolahan input dan menghasilkan output dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau realtime tanpa proses yang membuat pengguna menunggu lama.

2.6. Teknik *Sampling*

Menurut *margono* dalam (Ahyar & Juliana Sukmana, 2020). Teknik *sampling* merupakan cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Terdapat beberapa teknik *sampling* yang dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2019).



Gambar 2.3 Teknik sampling (Sugiyono, 2019)

1. *Probability sampling*

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi teknik sampel, teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, *sampling area (cluster) sampling* menurut daerah.

2. *Non probability sampling*

Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis*, *kuota*, *aksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh* dan *snowball sampling*

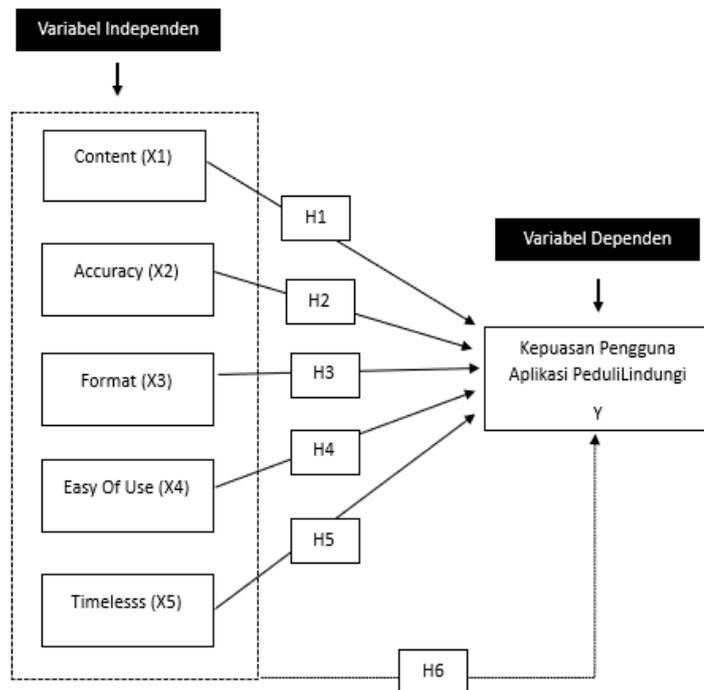
2.7. Skala *likert*

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Dalam kajian fenomena sosial tersebut telah diterapkan secara khusus oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala likert, variabel-variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator-indikator perubahan dan indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak. Ukuran penyusunan item instrumen dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2019). Skala *likert* berasal dari nama penciptanya Renis *likert*, pendidikan dan ahli psikolog amerika serikat yang telah dipakai sejak tahun 1932 yang merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei umumnya kuesioner dan skala *likert* ini dianggap paling mudah jika dibandingkan dengan pengukuran yang lain.

2.8. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengadaptasi metode EUCS. Metode EUCS diadaptasi dan disesuaikan dengan konteks penelitian untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan metode tersebut, maka kerangka pikir penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

Keterangan

—————> : Secara parsial

-----> : Secara simultan

Kerangka pemikiran digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel dengan jelas yang berakhir pada hipotesis-hipotesis yang akan diuji secara empiris.

2.9. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. H1 : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *content* (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi (Y).

2. H2 : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *accuracy* (X2) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi (Y).
3. H3 : terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *format* (X3) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi (Y).
4. H4 : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *easy of use* (X4) dengan kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi (Y).
5. H4 : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *timeliness* (X5) dengan kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi (Y).
6. H6 : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara (*content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *easy of use* (X4) dan *timeliness* (X5)) secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.

2.10. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui bagaimana metode dan hasil hasil penelitian yang dilakukan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian dan untuk menambah referensi/teori. Peneliti (Suprpta STIKOM Bali Jalan Raya Puputan, n.d.) yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS” penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format* *easy of use* dan *timeliness* dengan 172 responden, penelitian ini menghasilkan persentase kepuasan setiap variabel eucs yakni isi (*content*) 87,5 % kategori sangat setuju, akurat (*accuracy*) 65% kategori setuju, tampilan (*format*) 78,72% kategori setuju, kemudahan pengguna (*easy of use*) 77,59% kategori setuju, ketepatan waktu (*timeliness*) 70,15% kategori setuju dan hasil keseluruhan bahwa

pengguna merasa puas dengan sistem informasi pemilihan konsentrasi sebesar 75,79% dengan kategori sangat setuju. Persamaannya dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode EUCS, untuk perbedaan penelitian ini hanya melakukan pengukuran terhadap sistem namun tidak melakukan analisis terhadap pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan sistem tersebut sehingga tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem yang diteliti. Penelitian ini juga tidak melakukan uji instrumen pada kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Kemudian "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS" yang dilakukan oleh (Saputra, 2019). Hasil dari penelitian ini *Variabel content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness* secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama sama menggunakan metode eucs dengan teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda sedangkan untuk perbedaanya yaitu dilakukan secara dua arah (two-tailed) arah untuk penelitian yang akan dilakukan satu arah (one-tailed).

Peneliti (Sugandi & Halim, 2020) yang melakukan penelitian yang berjudul "Analisis *End-User Computing Satisfaction (Eucs)* Pada Aplikasi *Mobile Universitas Bina Darma*" membuktikan bahwa Berdasarkan hasil uji T diketahui terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu pada variabel *format* dan *content* dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh terhadap variabel Y. Berdasarkan dari hasil uji F pada terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. persamaanya yaitu menggunakan EUCS namun untuk perbedaanya penelitian ini

melakukan analisis R sedang penelitian yang dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda

Penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction” penelitian ini dilakukan oleh (Arisoemaryo & Prasetio, 2022) menghasilkan bahwa Penelitian ini membuktikan bahwa variabel *format* dan *timeliness* berpengaruh signifikan, namun pada variabel *content*, *accuracy* dan *easy of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap aplikasi JMO, namun secara variabel EUCS signifikan berpengaruh serta memiliki hubungan sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 76,7% sedangkan selisihnya ditentukan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Sehingga pengguna JMO merasa puas dengan aplikasi JMO. Persamaannya yaitu sama-sama melakukan analisis terhadap aplikasi sedangkan perbedaanya penelitian terdahulu melakukan analisis kepuasan pada aplikasi JMO namun pada penelitian ini terhadap aplikasi pedulilindungi.

Penelitian terdahulu ditegaskan bahwa keterbaruan dari penelitian ini belum ada penelitian yang melakukan analisis tingkat kepuasan terhadap aplikasi pedulilindungi, maka dengan hal tersebut dalam rangka perwujudannya menggunakan metode *end-user computing satisfaction* (EUCS), untuk teknik analisis datanya menggunakan regresi linier berganda dengan populasinya yaitu mahasiswa universitas siliwangi yang menggunakan 2 teknik *sampling* yaitu *purposive sampling* dan *aksidental sampling*

2.11. Matriks penelitian

Matrik penelitian dikatakan sebagai ringkasan dari proposal penelitian, karena semua unsur dalam proposal penelitian, secara singkat ditampilkan dalam matrik penelitian yang disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Matriks penelitian

No.	Peneliti (Objek)	Metode EUCS	Lingkup Penelitian						
			Pengumpulan Data			Uji Instrumen		Teknik Sampling	
			Kuesioner	Wawancara	Observasi	Validitas	Reliabilitas	Non Probability	Probability
1.	Abdurahman & Budiman, 2020 (Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile)	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓
2.	Saputras & Kurniadi, 2019 (Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi)	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
3.	Arisoemaryo et al., 2022 (Aplikasi Jamsostek Mobile)	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-
4.	Setyoningrum, 2020 (Sistem Informasi Kerja Praktek Dan (Skkp))	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-
5.	(Suprpta, 2013 (Sistem Pemilihan Konsentrasi)	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-
6.	Fitriansyah & Harris, 2018 (Situs Web uvers)	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	✓
7.	Sugandi & Halim, 2020 (Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma)	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-
8.	Nova Arista, 2022 (Aplikasi PeduliLindungi)	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-