

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Sistem Informasi

Sesuai dengan buku Fithrie Soufitri yang berjudul Konsep Sistem Informasi mendefinisikan bahwa sistem adalah elemen-elemen atau subsistem yang bertolak belakang namun saling bergantung sehingga antara keduanya saling berinteraksi dan memiliki tujuan atau capaian yang sama ingin diperoleh (Fithrie, 2023). Sedangkan, menurut buku Sistem Informasi Management yang ditulis oleh Onong Uchjana Effendy pada tahun 1989 mengatakan bahwa sistem dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang meliputi tiga tahapan yaitu *input*, proses, dan *output* (Fithrie, 2023). Selain itu, sistem secara umum memiliki ciri-ciri utama yang terdiri dari memiliki komponen, saling berhubungan, memiliki tujuan, dan memiliki batasan.

Sedangkan, informasi didefinisikan sebagai sekumpulan data yang bersifat faktual dan data dikelola atau diolah menjadi yang dapat berguna bagi penerima seperti menambah wawasan dan mencapai yang ingin diwujudkan (Koniyo, 2007:7). Selanjutnya, data yang telah ditransformasikan sehingga lebih bermakna dan bermanfaat bagi penerimanya dan menggambarkan kejadian sebenarnya yang dapat dimanfaatkan untuk mempengaruhi keputusan disebut sebagai informasi (Jogiyanto, 2005). Secara umum, informasi merupakan hasil pengolahan data yang memiliki arti, bermanfaat bagi penerimanya, dan digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan. Informasi memberikan gambaran mengenai kondisi atau kejadian yang nyata dan relevan.

Sekelompok bagian yang saling berkaitan, saling bekerja sama dalam mengelola, memproses, melakukan menyimpan, dan mendistribusikan data yang diperoleh untuk membantu pelaksanaan tugas atau proses pengambilan keputusan dikenal sebagai sistem informasi. Komponen-komponen yang menjadi bagian dari sistem informasi meliputi komponen input, model, basis data, kontrol, output, serta teknologi

(Elisabet, 2017). Secara umum, dapat dikatakan sistem informasi merupakan sekumpulan baik berupa data, proses, hingga teknologi informasi yang saling bekerja sama dalam melakukan pengumpulan komponen, memproses, memelihara, menyimpan, serta mendistribusikan informasi yang berguna untuk manajemen, pengendalian, dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.

2.1.2 Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengertian yang tertuang pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan diartikan sebagai "perihal puas; rasa puas," di mana "puas" merujuk pada perasaan senang, lega, atau cukup yang dirasakan seseorang ketika keinginan, kebutuhan, atau harapannya terpenuhi. Sementara itu, KBBI mendefinisikan pengguna sebagai seseorang yang menggunakan sesuatu; pemakai. Dalam konteks teknologi atau sistem informasi, istilah "pengguna" mengacu pada individu atau kelompok yang memanfaatkan perangkat, sistem, produk, atau layanan tertentu. Oleh karena itu, secara umum, kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami pengguna saat menggunakan suatu produk, layanan, atau sistem, berdasarkan seberapa baik produk, layanan, atau sistem dapat mengakomodasi kebutuhan dan ekspektasi konsumen atau pengguna akhir.

Selain itu, menurut McLean (1992), kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan sistem informasi. Sistem informasi terhadap pengguna atau pengalaman pengguna akhir memegang peran penting dalam berbagai konteks, seperti perangkat lunak, sistem informasi, dan layanan pelanggan, karena berhubungan langsung dengan kesuksesan penerapan teknologi atau layanan tersebut, serta loyalitas pengguna terhadapnya. Pengukuran kepuasan pengguna memiliki fungsi utama untuk mengevaluasi kinerja produk atau layanan, membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan, dan mendeteksi potensi masalah atau ketidakpuasan pengguna.

erdasarkan berbagai definisi dan penjelasan mengenai kepuasan pengguna atau *user satisfaction*, dapat diambil kesimpulan bahwa pengalaman pengguna pada kepuasan pengguna akhir adalah tingkat kepuasan yang muncul berdasarkan penilaian pengguna terhadap sejauh mana suatu produk, layanan, atau sistem mampu memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, pengukuran kepuasan pengguna juga berfungsi untuk mengidentifikasi kekurangan pada produk, layanan, atau sistem yang disediakan.

2.1.3 Manajemen Personalia / *Human Resource Management*

Secara etimologi berdasarkan bahasa Prancis "*ménagement*", manajemen memiliki makna pengaturan, pengelolaan, atau proses dalam mengendalikan sesuatu. Sedangkan, personalia berasal dari kata latin "*persona*" yang berarti individu. Manajemen dapat diartikan sebagai cara untuk mengatur serta mengelola suatu bentuk aktivitas dalam suatu organisasi atau perusahaan guna mencapai hasil akhir yang diharapkan (Didin, 2024). Sedangkan, personalia dalam konteks organisasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan anggota yang bekerja dalam suatu kumpulan, organisasi atau perusahaan yang memiliki kepentingan untuk mencapai target yang sudah ditentukan sebagai bentuk kebutuhan perusahaan (Nurul, 2024). Dapat disimpulkan bahwa manajemen personalia adalah suatu bagian dalam organisasi atau perusahaan yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam mengelola, memproses, mengatur, serta mengendalikan berbagai aspek yang berkaitan dengan karyawan atau SDM.

Definisi lain dari manajemen personalia atau manajemen SDM dalam organisasi lebih sering disebut sebagai *Human Resource Management Departement (HRM)*, *Human Capital Departement*, atau *Human Resource Development (HRD)*. Menurut Cherrington (1995, p. 11) fungsi dari manajemen personalia terdiri dari:

1. Karyawan (*Employment*)

Fungsi employment bertujuan untuk merencanakan, merekrut, dan menyeleksi calon SDM yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Selain itu, fungsi ini juga mencakup penetapan penempatan calon karyawan pada posisi yang tepat, serta menentukan jumlah dan kualitas SDM yang sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, kebutuhan, dan evaluasi dalam pelaksanaan manajemen personalia..

2. Penilaian Kinerja (*Performance Evaluation*)

Pada fungsi penilaian kerja (*Performance Evaluation*) bertujuan untuk melakukan penilaian, evaluasi, dan pengembangan yang selaras dan merujuk terhadap standar kinerja karyawan yang telah ditentukan guna menghasilkan kualitas kinerja yang baik.

3. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi/*reward* berfungsi sebagai pemberian balas jasa terhadap untuk karyawan yang meliputi kenaikan gaji, gaji, bonus, insentif, pembagian keuntungan, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan sebagainya dengan menggunakan prinsip adil dan layak. Selain itu, fungsi dari manajemen personalia adalah bertanggung jawab dalam mengembangkan struktur penggajian yang memenuhi syarat sesuai peraturan yang berlaku

4. Pengembangan dan Pelatihan (*Training and Development*)

Fungsi pengembangan dan pelatihan yang dijalankan oleh manajemen personalia adalah mampu mengembangkan dan menciptakan pelatihan dan pengembangan yang efektif sehingga terciptanya SDM yang berkualitas. Selain menciptakan pelatihan dan pengembangan, fungsi dari manajemen personalia adalah menyelesaikan permasalahan pengunduran diri karyawan hingga restrukturisasi perusahaan.

5. Relasi Karyawan (*Employee Relation*), Keamanan dan Kesehatan (*Safety and Health*), dan *Personel Research*.

Fungsi relasi karyawan adalah untuk meningkatkan disiplin karyawan serta mengatasi keluhan sebagai bentuk upaya perlindungan karyawan. Fungsi keamanan dan kesehatan adalah untuk memberikan dan melaksanakan program keselamatan demi menciptakan kondisi yang sehat. Fungsi *personel research* untuk

meningkatkan efektivitas perusahaan terhadap masalah perindividu seperti keterlambatan hingga ketidakpuasan tenaga kerja.

2.1.4 Human Resource Information System (HRIS)

Human Resource Information Systems merupakan teknologi yang tergolong pada sistem informasi yang bertugas untuk mempermudah pengelolaan atau pengembangan SDM dalam suatu organisasi atau perusahaan. (Sandora P, 2024:71) menyatakan bahwa teknologi informasi HRIS adalah sebuah teknologi yang dapat digunakan untuk mengotomatisasi dalam mengelola informasi seputar SDM sehingga dapat menyederhanakan pekerjaan mulai dari proses rekrutmen hingga manajemen kerja. (Yuswanto, 2024:115). Penggunaan dari *Human Resource Information Systems* dimanfaatkan oleh bagian manajemen personalia/*Human Capital/Human Resource Management* dalam suatu organisasi untuk membantu mengotomatisasi administrasi *employee* sehingga meningkatkan efisiensi dan mampu mengintegrasikan berbagai fungsi seperti rekrutmen, manajemen kinerja, pelatihan, penggajian, administrasi tunjangan, dan pelacakan kehadiran dalam satu platform terpusat yang mudah diakses.

Tahun 1960-an merupakan tahun yang menjadi awal mula dikembangkannya teknologi informasi HRIS. Sejarah singkatnya, *Human Resource Information System* atau yang disingkat HRIS ini pertama kali digunakan untuk mengelola data secara manual dan hanya mencakup isi data pribadi karyawan dan penggajian saja. Namun, dengan perkembangan teknologi yang berkembang secara signifikan, teknologi HRIS mengalami peningkatan secara berkala. Kemampuan HRIS saat ini mampu diintegrasikan dengan berbagai sistem yang berkaitan dengan pengelolaan SDM. Selain itu, penerapan *Artificial Intelligence (AI)*, data penerapan *cloud computing*, hingga *data analytics* berperan menambah nilai fungsionalitas terhadap HRIS.

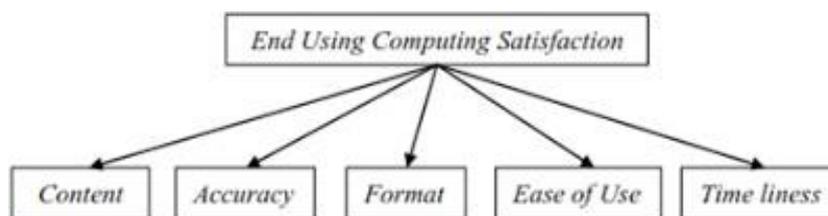
Penggunaan HRIS memiliki banyak keuntungan pada perusahaan yang menggunakannya seperti menciptakan efisiensi operasional, akurasi

data, aksesibilitas, serta peningkatan keputusan strategis. HRIS mengotomatiskan banyak tugas administratif, mengurangi beban kerja manual, resiko kesalahan data akibat entri manual dapat dikurangi, mampu Menyediakan akses yang cepat dan praktis untuk informasi SDM, membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik, hingga mampu menghasilkan data untuk menganalisis tren dalam pengembangan SDM.

2.1.5 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Menurut Pujana (2023: 59), *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* didefinisikan sebagai metode atau teknik yang membandingkan harapan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir. Selain itu, EUCS berfokus pada bagaimana pengguna menilai kinerja, kegunaan, dan manfaat dari sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Metode atau pendekatan EUCS yang diperkenalkan sejak tahun 1988 oleh Doll dan Torkzadeh yang sampai saat ini masih digunakan sebagai salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Tujuan EUCS salah satunya adalah untuk mengidentifikasi seberapa baik sistem komputasi atau aplikasi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna akhir

William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh (1988) mendefinisikan EUCS sebagai metode atau teknik penilaian subjektif untuk mengukur seberapa puas pengguna akhir dengan sistem komputer yang digunakan. EUCS mencakup lima dimensi utama, yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), *format*, kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).



Gambar 2.1 Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Berikut penjelasan dari lima variabel atau dimensi tersebut berdasarkan penjelasan Doll dan Torkzadeh (1988) (Pujana, 2023):

1. Variabel *Content* (Isi)

Variabel *content* digunakan untuk menilai, mengukur, hingga mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan relevansi, kelengkapan, dan kesesuaian informasi yang disajikan oleh sistem dengan kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, jika variabel *content* dapat menyediakan modul yang lengkap dan informasi yang menyeluruh, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Variabel *Accuracy* (Akurasi)

Berdasarkan seberapa akurat sistem mengubah data masukan menjadi informasi, variabel *accuracy* difokuskan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas. Saat sistem digunakan, penting untuk memeriksa apakah sistem dapat mengolah data input dan menghasilkan output yang sesuai. Selain itu, variabel *accuracy* dapat dievaluasi berdasarkan seberapa sering terjadinya kesalahan dalam pengelolaan data oleh sistem.

3. Variabel *Format*

Variabel format terkait dengan pengukuran kepuasan pengguna yang didasarkan pada estetika antarmuka, struktur, serta kejelasan informasi yang disajikan oleh sistem. Tujuannya adalah untuk mempermudah pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dan meningkatkan efektivitas penggunaannya.

4. Variabel *Ease of use* (Kemudahan Pengguna)

Variabel *Ease of Use* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terkait dengan sejauh mana sistem mudah digunakan (*user friendly*). Hal ini dapat dievaluasi berdasarkan tingkat kemudahan sistem dalam melakukan input data, manajemen data, serta pencarian dan penyediaan informasi yang diperlukan oleh pengguna akhir.

5. Variabel *Timeless* (Ketepatan Waktu)

Variabel *timeliness* digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat di mana sistem dapat segera menyampaikan atau menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Penilaian ini dilakukan dengan mengamati ketepatan waktu sistem dalam memproses data secara *real-time*, yaitu sejauh mana sistem mampu mengolah data input dari pengguna dan langsung menghasilkan output tanpa adanya penundaan yang berarti.

2.1.6 SPSS

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah perangkat lunak untuk administrasi data dan analisis statistik. SPSS banyak digunakan untuk menganalisis data kuantitatif dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk bisnis, pendidikan, kesehatan, dan penelitian sosial. SPSS versi 26 dari IBM digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan SPSS untuk analisis data dipandang mempermudah karena memiliki keunggulan seperti tampilan yang ramah pengguna, berbasis menu dan dialog yang memudahkan pemula. Selain itu, SPSS juga mendukung analisis dari data yang sederhana hingga data yang memiliki kompleksitas tinggi.

Keunggulan lain dari SPSS adalah kemampuannya dalam mengelola data responden dengan jumlah minimal 30 responden (Singarimbun & Effendi, 2012). SPSS juga dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap objek penelitian berdasarkan hasil responden atau tanggapan dari kuesioner yang dibagikan. Uji validitas dan reliabilitas termasuk di antara prosedur atau langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Selain itu, perangkat lunak ini juga memungkinkan perhitungan deviasi standar dan *mean* untuk mendukung interpretasi data yang lebih mendalam dan akurat.

2.2 Studi Literatur/ Tinjauan Studi

Pada bagian ini membahas mengenai studi-studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. adapun studi dan penelitian-penelitian digunakan sebagai acuan atau pedoman dan disesuaikan berdasarkan topik dan isi yang berhubungan serta memiliki kaitan dengan penelitian ini.

Peneliti menetapkan lima jurnal sebagai referensi dari penulisan ini. Berikut lima jurnal tersebut.

1. Jurnal yang berjudul **"ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)"** ditulis oleh Lilis Darmawati dan Fitriyani, dipublikasikan dalam Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer Vol 12, No. 2 pada Januari 2022, halaman 34-42. Pendekatan EUCS yang mengkaji komponen konten, format, kemudahan penggunaan, ketepatan, dan ketepatan waktu dalam pengolahan data digunakan dalam publikasi ini untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO. Sebanyak 100 pengguna OVO di Bandung berpartisipasi dalam studi deskriptif ini, yang menggunakan teknik *random sampling*. Temuan studi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir aplikasi OVO dipengaruhi secara positif oleh karakteristik konten, ketepatan waktu, ketepatan, dan kemudahan penggunaan. Di sisi lain, kepuasan pengguna akhir tidak dipengaruhi secara positif oleh variabel format. Secara bersama-sama, konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan memiliki dampak keseluruhan sebesar 73,2% terhadap kepuasan pengguna akhir; sisanya sebesar 26,8% tidak diperhitungkan dalam elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.
2. Jurnal yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE EUCS"** ditulis oleh Widi Astuti dan Retno Waluyo, dipublikasikan dalam Jurnal Rekayasa Informasi Vol 11, No 1 pada April 2022. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi PeduliLindungi dibahas dalam jurnal ini. Kuesioner daring digunakan untuk mengumpulkan data dari 170 responden untuk penelitian ini. Pendekatan kuantitatif

menggunakan prosedur sampel acak langsung merupakan metodologi penelitian yang digunakan. Metode SEM-PLS digunakan untuk menganalisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi PeduliLindungi berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa semua hipotesis penelitian dapat diterima.

3. Jurnal yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE EUCS DALAM PENGGUNAAN SIASY FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN"** ditulis oleh Medyantiwi Rahmawita, Riswandi, Indria Maita, Zarnelly, dan Eki Saputra, dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol 8, No. 2 pada Agustus 2022. Kepuasan pengguna pada situs web SIASY milik UIN Suska Riau dimuat dalam majalah ini. Dalam penelitian ini, 99 mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau turut berpartisipasi sebagai responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan prosedur pemilihan acak sederhana. Metode SEM-PLS digunakan untuk menganalisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak satu pun dari kedua asumsi tersebut berdampak. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 52,4%, variabel konten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir, sedangkan variabel format dan akurasi tidak berpengaruh sama sekali. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 25,0%, variabel timeless juga berpengaruh positif, demikian pula variabel ease of use yang memiliki koefisien jalur sebesar 33,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel format dan akurasi.
4. Jurnal yang berjudul **"EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)"** ditulis oleh Aldyan Fanindya Nugraha, Arista Pratama, dan Asif Faroqi, dipublikasikan dalam Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM) Vol 3, No. 2 pada Mei 2024. Pendekatan EUCS dan SEM PLS digunakan dalam publikasi ini untuk menilai kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi KAI ACCESS. Survei ini melibatkan 400 responden dan menggunakan

metodologi kuantitatif dengan prosedur pengambilan sampel acak. Temuan menunjukkan bahwa, meskipun variabel akurasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna akhir secara signifikan, variabel konten memiliki dampak. Telah dibuktikan bahwa variabel format memiliki dampak terhadap kebahagiaan pengguna, sedangkan variabel timeless tidak memiliki dampak dan variabel format memiliki dampak. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir tidak terpengaruh oleh faktor akurasi dan kemudahan penggunaan.

5. Jurnal berjudul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI (TPP) MENGGUNAKAN METODE EUCS (STUDI KASUS ASN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA)”** ditulis oleh Rani Haryani, Dayan Singasari, dan Ismi Kaniawulan, dipublikasikan dalam Jurnal Teknologi Sistem Informasi Vol 3, No. 2 pada tahun 2022. Penelitian ini mengkaji variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi TTP (Employee Income Supplement) dengan menggunakan teknik EUCS. TTP digunakan untuk memantau pembayaran tunjangan karyawan dan mengelola kinerja ASN. Sebanyak 379 responden berpartisipasi dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel probabilitas berupa *random sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, variabel konten memiliki pengaruh p-value sebesar 0,000 terhadap kepuasan pengguna pada hipotesis 1, pengaruh p-value sebesar 0,015 terhadap akurasi pada hipotesis 2, pengaruh p-value sebesar 0,000 terhadap format pada hipotesis 3, pengaruh p-value sebesar 0,1333 terhadap kemudahan penggunaan pada hipotesis 4, dan pengaruh p-value sebesar 0,000 terhadap timeless pada hipotesis 5. Masing-masing hipotesis memiliki tingkat kesalahan sebesar 5%.