

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi berasal dari sejumlah komponen yang saling terkait, bertujuan untuk mencapai suatu target yang diharapkan (Wahyudi, M. D. & Ridho, M. R., 2019). Sistem informasi juga mencakup keterkaitan antara data dan metode dengan memanfaatkan *hardware* dan *software* untuk menyampaikan informasi yang bermanfaat dan berharga (Anjelita, P. & Rosiska, E., 2019). Sistem informasi memiliki beberapa peran penting (Kroenke & Boyle, 2017) yang diantaranya,

1. Fasilitasi Kolaborasi dan Komunikasi
 - Sistem informasi memiliki peran kunci dalam memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi di antara anggota organisasi.
2. Peningkatan Efektivitas Tim

Dengan kehadiran sistem informasi, efektivitas tim dapat ditingkatkan secara signifikan, terutama melalui akses yang lebih cepat dan mudah terhadap informasi yang dibutuhkan.
3. *Platform* Pertukaran Informasi yang Efisien

Sistem informasi menciptakan *platform* yang memungkinkan pertukaran informasi yang efisien, mendukung aliran informasi yang lebih lancar di seluruh organisasi.
4. Fasilitasi Kerja Tim Sinergis

Melalui sistem informasi, kerja tim dapat menjadi lebih sinergis, memungkinkan anggota tim untuk berkolaborasi secara lebih efektif dalam mencapai tujuan bersama.
5. Dampak Positif pada Kinerja Organisasi

Kelebihan yang diberikan oleh sistem informasi memberikan dampak positif yang mencolok pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

6. Peran Strategis dalam Meningkatkan Produktivitas

Sistem informasi bukan hanya alat pendukung, tetapi juga alat strategis yang meningkatkan produktivitas dan kolaborasi di lingkungan kerja organisasi.

Berdasarkan beberapa pernyataan sebelumnya tentang apa itu sistem informasi dan bagaimana fungsinya, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi mencakup berbagai komponen yang saling berinteraksi, termasuk manusia, proses, teknologi, data, perangkat keras, dan perangkat lunak. Semua komponen tersebut bekerja bersama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, mengolah, dan menyebarkan data untuk mencapai tujuan strategis organisasi.

2.1.2 Aplikasi

Aplikasi merupakan bagian dari perangkat lunak atau *software* yang secara langsung memanfaatkan kemampuan komputer untuk melakukan tugas atas permintaan pengguna. Dirancang untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan atau tugas tertentu, aplikasi mencakup berbagai fungsi seperti penerapan, penggunaan, dan penambahan data yang diperlukan oleh penggunanya. (Setyawan, M. Y. H. & Munari, A. S., 2020). Aplikasi termasuk elemen penting yang memberikan kontribusi dalam melakukan analisis data serta berbagai aktivitas seperti membuat dokumen atau memproses data secara efektif (Ali Zaki & SmitDev Community, 2010).

Aplikasi memiliki beberapa jenis yang mencakup sesuai dengan kebutuhan penggunanya dan salah satunya adalah aplikasi bisnis (*e-bisnis*) yang nantinya akan diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi merujuk pada program komputer yang sengaja dibuat dan dikembangkan untuk melaksanakan tugas atau fungsi khusus pada berbagai perangkat elektronik, seperti komputer, *smartphone*, dan perangkat lainnya.

2.1.2.1 *Enterprise Resource Planning (ERP)*

Enterprise Resource Planning atau ERP menjadi fondasi kritis dalam rangkaian *e-bisnis*, menyusun suatu kerangka kerja pertukaran yang melibatkan seluruh aspek perusahaan. Penanganan pesanan penjualan, manajemen stok, perencanaan produksi, distribusi, dan manajemen keuangan diintegrasikan secara komprehensif. (O'Brien, James, & George, 2018). ERP adalah program komputer terstruktur untuk mengurus transaksi bisnis, beroperasi dengan produksi yang terintegrasi, dan respon pelanggan secara *real-time*, serta memproses data dengan efisien (Hossain, Liaquat, John David Patrick, & Mohammad Rashid, 2012).

Terdapat beberapa manfaat dari *Enterprise Resource Planning* (Nah & Delgado, 2016), antara lain,

1. **Peningkatan Efisiensi Operasional**
ERP memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
2. **Integrasi Proses Bisnis**
Sistem ERP merancang integrasi yang kuat antarproses bisnis, mengurangi hambatan dan meningkatkan aliran informasi.
3. **Otomatisasi Proses Bisnis**
ERP memfasilitasi otomatisasi proses bisnis, meminimalkan intervensi manual dan meningkatkan kecepatan serta konsistensi eksekusi.
4. **Optimasi Penggunaan Sumber Daya**
Dengan integrasi dan otomatisasi, ERP membantu optimalisasi penggunaan sumber daya perusahaan, termasuk tenaga kerja dan peralatan.
5. **Peningkatan Kualitas Informasi**
Melalui integrasi yang menyeluruh, ERP meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat.

Konsekuensinya, dapat dikatakan bahwa ERP adalah sistem penting dalam sektor *e-bisnis*, karena ia berfungsi sebagai tulang punggung mekanis yang mengintegrasikan berbagai aspek seperti mengelola transaksi perusahaan dan

berfungsi dengan produksi yang terintegrasi dan *real-time*, pemrosesan, dan tanggapan pelanggan.

2.1.2.1.1 Odoo

Odoo adalah salah satu perangkat lunak ERP dan merupakan kumpulan aplikasi bisnis sumber terbuka yang melibatkan segala kebutuhan perusahaan, mulai dari CRM, *e-Commerce*, akuntansi, inventaris, *point of sale*, hingga manajemen proyek, dan berbagai fitur lainnya (Odoo, 2023).

Apabila terdapat perangkat lunak yang beroperasi secara efisien tetapi tidak berintegrasi, pengguna harus beralih di antara perangkat lunak tersebut, yang berpotensi menyebabkan kehilangan pemahaman menyeluruh tentang situasi yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, Odoo menjadi solusi yang efisien dengan menyediakan kebutuhan bisnis secara menyeluruh melalui *platform* modular yang hemat biaya. Selain itu juga menghilangkan kebutuhan untuk membangun kerja sama antar teknologi yang berbeda. Integrasi yang mulus antara aplikasi Odoo memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi semua aspek proses bisnis, menghasilkan efisiensi, penghematan, dan keuntungan yang maksimal (Odoo, 2023).

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengalaman seseorang dengan suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi ekspektasinya. Komponen ini berkaitan dengan sentimen baik atau kepuasan yang dihasilkan dari evaluasi seberapa baik kinerja suatu produk atau layanan sehubungan dengan prasangka (Philip Kotler, K. L. K, 2018). Kepuasan pengguna juga dapat disebut dengan hasil penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau layanan yang dialaminya, yang meliputi aspek-aspek, seperti kinerja, fitur, desain, harga, dan pelayanan (Tse, D. K. & Wilton, P. C., 1988).

Dalam konteks sistem informasi, penilaian kepuasan pengguna akhir menjadi parameter efektif untuk mengevaluasi aplikasi komputer dan memperoleh data yang lebih terperinci. Proses evaluasi ini dilakukan oleh individu yang berinteraksi langsung dengan aplikasi, memungkinkan mereka memberikan

penilaian terhadap tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang digunakan (Doll, W. J. & Torkzadeh, G., 1988). Dalam upaya mencapai kepuasan pengguna pada suatu sistem atau aplikasi, penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dijadikan pilihan yang sesuai. Metode ini dianggap sebagai pendekatan yang cocok untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna optimal.

Dengan merangkum beberapa definisi sebelumnya, dapat dibuat kesimpulan bahwa kepuasan pengguna adalah evaluasi yang muncul ketika individu membuat perbandingan harapan terhadap suatu sistem dengan kinerja sebenarnya sistem tersebut. Penilaian terhadap kepuasan pengguna tidak hanya mencakup aspek kualitas, pelayanan, tetapi juga nilai positif yang dipersepsikan dalam penggunaan sistem.

2.1.3.1 *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Doll dan Torkzadeh mengembangkan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang awalnya diterbitkan dalam makalah berjudul "*An Assessment of User Computing Satisfaction*" pada tahun 1988. Pada tahun yang sama, makalah tersebut diterbitkan di jurnal ilmiah *MIS Quarterly*. Metode EUCS kini banyak digunakan dalam penelitian untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi.

Penerapan metode EUCS dipilih karena mampu mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel kompleks yang mendukung penilaian terhadap suatu aplikasi. Doll dan Torkzadeh menjadi perintis dalam mengidentifikasi lima variabel atau dimensi yang dapat diinterpretasikan dalam metode ini. Kelima variabel tersebut mencakup *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penjelasan terperinci mengenai setiap variabel ini dapat memberikan pandangan yang komprehensif terhadap penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Rariry, 2020).

1. *Content*

Dalam evaluasi kepuasan pengguna, variabel *content* dinilai berdasarkan substansi atau isi suatu sistem. Isi sistem tersebut harus berfungsi secara efektif untuk kegunaan pengguna dan menyediakan informasi yang relevan. Variabel ini mengukur sejauh mana sistem yang disajikan

memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, variabel *content* memberikan standar evaluasi terhadap keberlangsungan dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh sistem. Peningkatan kepuasan pengguna dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas pada variabel *content* ini.

2. *Accuracy*

Dalam evaluasi kepuasan pengguna, variabel *accuracy* (akurasi) dinilai berdasarkan tingkat keakuratan data dan memastikan bahwa sistem dapat secara tepat menerima dan mengolah informasi yang *diinput*. Sejauh mana suatu sistem dapat menghasilkan output yang relevan dengan data menentukan tingkat akurasi sistem. Selain itu, akurasi juga dapat dinilai dari sejauh mana aplikasi mengalami gangguan dalam proses pengolahan data. Variabel *accuracy* menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana sistem dapat memberikan hasil yang akurat dan konsisten, yang pada gilirannya berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna.

3. *Format*

Dalam penilaian kepuasan pengguna, variabel *format* dinilai dari aspek tampilan antarmuka suatu sistem. *Format* mencakup desain tampilan, laporan, dan informasi yang dihasilkan oleh antarmuka sistem, bertujuan untuk menarik perhatian dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Desain antarmuka yang menarik dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada pengguna, serta meningkatkan efektivitas sistem dengan menghasilkan penggunaannya yang mudah dan nyaman. Kerenanya, variabel *format* memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna dan efektivitas sistem secara keseluruhan.

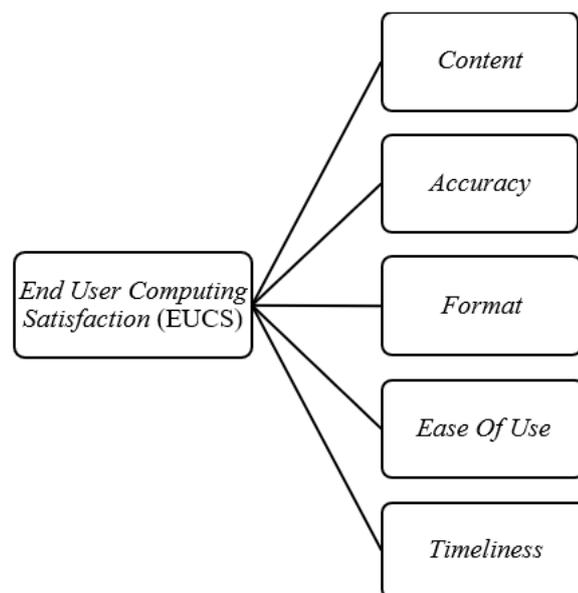
4. *Ease Of Use*

Variabel kemudahan penggunaan dalam survei kepuasan pengguna dievaluasi berdasarkan kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem, termasuk pemrosesan, input, dan kueri data untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kegunaan sistem dapat diukur dengan berbagai faktor termasuk kemudahan navigasinya, kelancaran prosesnya, dan seberapa intuitif antarmukanya. Dalam menilai seberapa baik pengguna dapat memanfaatkan sistem, variabel kemudahan penggunaan memainkan

peran penting dalam menentukan seberapa puas pengguna terhadap sistem secara keseluruhan.

5. *Timeliness*

Dalam penilaian kepuasan pengguna, variabel *timeliness* (ketepatan waktu) dinilai dari segi kemampuan sebuah sistem untuk memberikan informasi atau data yang dibutuhkan pengguna dengan cepat dan tepat waktu. Sistem yang beroperasi secara *real-time* dapat memberikan jaminan bahwa setiap *input* pengguna akan segera diproses, dan *output* yang dihasilkan akan langsung tersedia. Kemampuan sistem untuk beroperasi secara tepat waktu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena hal ini memberikan respon instan dan efisiensi dalam penggunaan sistem.



Gambar 2.1 Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi menjadi penilaian yang efektif untuk mengevaluasi aplikasi komputer dan memperoleh data yang lebih terperinci. Proses evaluasi ini melibatkan individu yang berinteraksi langsung dengan aplikasi, memungkinkan mereka memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang digunakan (Doll, W. J. & Torkzadeh, G., 1988). Untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna, harus mempertimbangkan

metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menunjukkan bahwa ini adalah pendekatan yang efektif untuk menentukan seberapa puas pengguna dengan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menciptakan teknik EUCS pada tahun 1988, dan sejak itu teknik ini telah menyebar ke berbagai penelitian untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap sistem tersebut. Alasan pemilihan pendekatan ini adalah kemampuannya untuk memberikan kesenangan pengguna berdasarkan lima karakteristik rumit yang memfasilitasi evaluasi suatu aplikasi. Lima variabel Doll dan Torkzadeh adalah konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dapat memberikan perspektif menyeluruh untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna terhadap aplikasi. (Rariry, 2020).

Melalui metode EUCS, sistem informasi dapat dievaluasi secara holistik dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang berkontribusi pada kepuasan pengguna. Dengan memahami hubungan antara kepuasan pengguna, metode EUCS, dan sistem informasi, organisasi dapat mengoptimalkan kinerja sistem mereka guna mencapai tingkat kepuasan pengguna yang optimal.

2.1.5 *Partial Least Square Equation Modelling* (PLS-SEM)

Untuk digunakan pada skala data interval, nominal, dan rasio, teknik analisis yang dikenal sebagai *Partial Least Square Equation Modelling* (PLS-SEM) digunakan untuk memulai dan menghasilkan nilai yang kuat. PLS-SEM menjadi pilihan yang efektif dalam mengatasi keragaman tipe data, memberikan fleksibilitas analisis yang luas, dan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan antarvariabel dengan lebih akurat (Yamin, S. & Kurniawan, H., 2014). Keuntungan dari PLS-SEM mencakup kemampuannya untuk (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018):

1. Mengatasi sampel kecil, memberikan fleksibilitas lebih besar pada penelitian dengan jumlah sampel yang terbatas.
2. Tidak memerlukan asumsi distribusi normal, menjadikannya cocok untuk data yang tidak memenuhi asumsi distribusi normal.

3. Menangani model yang kompleks dengan efisien, terutama pada situasi dengan banyak variabel laten dan indikator serta hubungan yang kompleks.
4. Melakukan analisis simultan terhadap hubungan variabel laten dan variabel terukur, serta menguji hipotesis secara bersamaan.

Terdapat dua model pada PLS-SEM, yaitu *outer model* dan *inner model* (Ghozali, 2015). Berikut adalah penjelasannya.

1. *Outer Model*

Analisis PLS-SEM yang fokus pada penilaian indikator reflektif mencakup model pengukuran yang disebut juga dengan model luar. Validitas diskriminan, ekstraksi varians rata-rata, reliabilitas konsistensi internal, dan reliabilitas item individual termasuk di antara fase-fase tersebut.

- a. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat faktor pemuatan standar sambil menilai ketergantungan masing-masing item. Jika faktor muatan suatu indikasi lebih dari 0,7 maka dianggap sah. (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018), dan konstruk dikatakan cukup valid jika nilai *loading* berada di rentang 0,5 hingga 0,6 (Ghozali, 2015).

- b. *Internal Consistency Reliability*

Internal consistency reliability dinilai melalui *composite reliability*, yang dianggap memuaskan jika nilainya mencapai 0,7 (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018). Sebuah nilai 0,8 hingga 0,9 dianggap sangat memuaskan.

- c. *Convergent Validity*

Average Variance Extracted (AVE) dipakai untuk mengukur konvergen validitas, yang baik jika nilainya minimal 0,5 dan menunjukkan kualitas yang baik dalam mengukur konstruk (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018).

d. *Discriminant Validity*

Untuk mengetahui seberapa besar suatu konsep dapat didiskriminasi, digunakan faktor *cross-loading* untuk mengevaluasi validitas diskriminan. Suatu konstruk dikatakan mempunyai daya pembeda yang besar jika nilai *Square Root of AVE* (SR of AVE) lebih besar dari nilai *cross loading*-nya. Ini adalah bentuk validitas diskriminan diuji. (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018).

2. *Inner Model*

Inner model yang dikenal sebagai model struktural, merujuk pada hubungan yang dibangun antara variabel laten berdasarkan teori substantif. Model ini merupakan analisis yang bertujuan memastikan keakuratan konstruksi model struktur, memvalidasi interaksi antara variabel laten sesuai dengan teori yang mendasarinya (Ghozali, 2015). Terdapat enam tahapan pengujian pada *inner model* yang harus digunakan pada saat pengujian, yaitu:

a. *Path Coefficient* (β)

Langkah ini melibatkan pengujian signifikansi dari setiap hubungan konstruk dengan memeriksa nilai *path coefficient*. Hubungan konstruk dianggap signifikan jika *path coefficient* memiliki nilai lebih dari 0,1, menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antar konstruk (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018).

b. *Coefficient of Determination* (R^2)

Untuk mengetahui apakah model cukup mampu menjelaskan fluktuasi variabel endogen sasaran, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan. Jika nilai R^2 mencapai 0,67, standar pengukuran menetapkan intensitas kuat; pada 0,33 menetapkan intensitas sedang; dan pada 0,19, ia menetapkan intensitas lemah. (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018).

c. *T – Test*

Metode *bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian *T – Test* dengan memperhatikan hasil *T – Test*. Prosedur *bootstrapping* digunakan uji dua sisi dengan ambang signifikansi 5% dan

penerimaan hipotesis penelitian bergantung pada hasil Uji-T yang lebih besar dari 1,96 (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018).

d. *Effect Size* (f^2)

Uji *effect Size* (f^2) berguna untuk mengukur seberapa besar pengaruh antar variabel. Sebuah *effect Size* (f^2) dianggap kecil jika nilainya sekitar 0,2, menengah jika sekitar 0,15, dan besar jika sekitar 0,35 (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018). Uji ini membantu dalam mengevaluasi tingkat signifikansi dan dampak substantif dari hubungan antar variabel dalam penelitian. Rumus *effect Size* (f^2) yaitu:

$$f^2 = \frac{R^2_{included} - R^2_{excluded}}{R^2_{included}}$$

Keterangan:

f^2 = *Effect Size*

$R^2_{included}$ = Nilai R^2 yang diperoleh dari konstruk eksogen dimasukkan ke dalam model.

$R^2_{exclude}$ = Nilai R^2 yang diperoleh dari konstruk eksogen dikeluarkan ke dalam model

e. *Predictive Relevance* (Q^2)

Evaluasi *predictive relevance* (Q^2) dilakukan melalui metode *blindfolding*, di mana hasilnya menunjukkan nilai batas nol (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel yang digunakan terkait satu sama lain.

f. *Relative Impact* (q^2)

Uji *relative impact* (q^2) merupakan metode *blindfolding* yang dapat menghitung relatif dalam sebuah hubungan presiktif dengan nilai dinyatakan berpengaruh kecil apabila memiliki nilai batas 0,2, dinyatakan berpengaruh sedang apabila memiliki nilai batas 0,15, dan dinyatakan berpengaruh besar apabila memiliki nilai ambang batas 0,35. Maka dalam rumus *relative impact* (q^2) yaitu:

$$q^2 = \frac{Q^2_{included} - Q^2_{excluded} 1}{-Q^2_{included}}$$

Keterangan:

q^2 = *Relative Impact*

$Q^2_{included}$ = Nilai Q^2 yang diperoleh dari konstruk eksogen dimasukkan ke dalam model.

$Q^2_{exclude}$ = Nilai Q^2 yang diperoleh dari konstruk eksogen dikeluarkan ke dalam model

2.1.6 *Smart-PLS*

SmartPLS menjadi tonggak Sejarah dalam pemodelan variable laten, *SmartPLS* menggabungkan metode canggih seperti PLS-POS, PLS-SEM, IPMA, dan rutinitas bootstrapping yang kompleks. Selain itu, antarmuka pengguna grafis yang mudah digunakan dan intuitif menjadi keunggulan lainnya (Hair J. F., 2023). Dengan menambahkan sejumlah fitur baru, *SmartPLS* berhasil meningkatkan kemampuan *software* dan memberikan manfaat yang sangat signifikan guna memahami masalah pengukuran dan pola struktural (Sarstedt, 2023).

Penelitian ini menggunakan dan memanfaatkan *SmartPLS* sebagai alat analisis utama dalam mengelaborasi temuan dan menjalankan analisis statistik. Dengan menggunakan *SmartPLS*, peneliti dapat melakukan pemodelan variabel laten dengan lebih efektif, mengintegrasikan metode canggih yaitu PLS-SEM serta memanfaatkan antarmuka pengguna grafis yang mudah digunakan. Dengan demikian, *SmartPLS* menjadikan landasan yang kritis dalam memahami dan merincikan hasil penelitian ini.

2.2 Tinjauan Studi

Dalam penelitian mengenai "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Odoo Pada PT. XYZ Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*", peneliti merujuk pada berbagai literatur yang membahas kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Referensi-referensi tersebut diambil sebagai dasar perbandingan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, guna mendapatkan pemahaman yang diperluas mengenai unsur-unsur yang memengaruhi kepuasan

pengguna dalam konteks penggunaan sebuah aplikasi. Berikut beberapa referensi tersebut.

1. Jurnal berjudul “**Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***” menjadi sumber pertama yang peneliti konsultasikan. Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Program Studi Sistem Informasi Universitas ARS, Lilis Darwati dan Fitriyani, menyusun jurnal tersebut, yang kemudian diterbitkan dalam Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer pada tahun 2022. Penelitian ini mencoba mengevaluasi seberapa puas pengguna dengan aplikasi OVO dalam hal konten, ketepatan waktu, kebenaran, penyajian, dan keramahan pengguna. Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan kuesioner sebagai instrumen, dan sampel diambil secara acak. (Darwati, Lilis. & Fitriyani, 2022). Meskipun penelitian ini memiliki kemiripan dengan jurnal sebelumnya dalam hal teori, metode EUCS, pendekatan deskriptif, dan penggunaan kuesioner sebagai instrumen. Namun juga terdapat beberapa perbedaan yang terletak pada objek, waktu, dan lokasi penelitian.
2. Artikel berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Kampus di IAIN Bukit Tinggi Menggunakan Metode EUCS**” merupakan sumber informasi kedua yang dikonsultasikan oleh peneliti. Pada tahun 2019 penelitian ini dipublikasikan pada Jurnal Voteteknika (Vokasi Elektronika dan Informatika), yang disusun oleh Arif Saputra, mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Padang, dan Denny Kurniadi, mahasiswa Departemen Teknik Elektronika. di universitas yang sama. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan merupakan tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif, dengan kuesioner sebagai alat penelitiannya. Strategi sampel didasarkan pada rumus Taro Yamane. (Saputra, Arif. & Kurniadi, Denny., 2019). Subjek, waktu, dan tempat investigasi membedakan penelitian ini dari makalah sebelumnya, sedangkan persamaannya melibatkan teori, metode

EUCS, pendekatan deskriptif, dan pemanfaatan kuesioner sebagai instrumen penelitian.

3. Referensi ketiga yang digunakan oleh peneliti adalah jurnal dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"**. Aldi Yudistira dan Dien Novita, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknik Universitas Multi Data Palembang, menyusun jurnal ini dan dipublikasikan dalam Jurnal Teknologi Sistem Informasi pada tahun 2022. Penelitian bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Arsip Digital, mengingat belum adanya penelitian sebelumnya yang secara khusus mengakomodasi aspek kepuasan pengguna terkait aplikasi tersebut. Harapannya, hasil penelitian ini dapat membantu pengembangan aplikasi Arsip Digital di Universitas XYZ. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, dan rumus Slovin digunakan sebagai strategi pengambilan sampel (Yudhistira, Aldi. & Novita, Dien., 2022). Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, perbedaan signifikan terdapat pada objek, waktu, alat, dan lokasi penelitian. Meskipun demikian, persamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terdapat pada penggunaan teori, metode EUCS, teknik pengumpulan data, dan metode pengambilan sampel.
4. Referensi keempat yang digunakan oleh peneliti adalah jurnal dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II"**. Imaniar Sevtiyani dan Findy Fatikasari, mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Fakultas Kesehatan Yogyakarta, menulis jurnal ini yang dimuat di Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia pada tahun 2020. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Puskesmas Banguntapan II merupakan tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena data dikumpulkan melalui kuesioner. Metode pengambilan sampelnya adalah *total sampling* (Sevtiani, Imaniar. & Fatikasar, Findy., 2020). Meskipun ada perbedaan

dalam objek, waktu, dan lokasi penelitian dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, namun terdapat persamaan penelitian yang terletak pada penerapan teori, metode EUCS, penggunaan tools, dan metode pengumpulan data yang sama.

5. Referensi kelima yang digunakan oleh peneliti adalah jurnal dengan judul **”Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS”**. Mahasiswa program studi sistem informasi Fakultas Ilmu dan Teknik Komputer Universitas Multi Data Palembang, Hendrik Setiawan dan Dien Novita, menyusun publikasi ini yang dimuat pada publikasi Teknologi Sistem Informasi tahun 2021. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KAI Access berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi sebagai sarana pembelian tiket kereta api serta isi, kebenaran, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu merupakan tujuan penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dipenelitian ini. Di sisi lain, pengambilan sampel dilakukan secara *random* (Setiawan, Hendrik. & Novita, Dien., 2021). Meskipun penelitian ini berbeda dalam objek, waktu, alat, teknik pengambilan sampel, dan lokasi penelitian jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, namun terdapat persamaan pada penerapan teori, metode EUCS, dan penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.