

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Sakinah & Oktadini melakukan studi tentang perkembangan teknologi sehingga mendukung pengembangan sistem atau aplikasi yang memudahkan aktivitas manusia, termasuk dalam melakukan transaksi. Aplikasi yang dikaji adalah DANA, sebuah aplikasi yang memfasilitasi transaksi *online* dengan menggunakan uang elektronik. Dalam penelitian tersebut, Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DANA memanfaatkan teknik *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *Time Liness*. Kajian ini bersifat deskriptif serta menerapkan metode pengumpulan sampel acak serta kuesioner untuk mengumpulkan data. SPSS versi 25 kemudian dipakai untuk memproses informasi yang diperoleh. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat baik secara keseluruhan. dengan persentase kepuasan tertinggi pada variabel *Format* dan *Easy Of Use* yang masing-masing mencapai 79,2 % [6].

Saputra & Kurniadi menyelidiki tingkat kepuasan yang dimiliki pengguna terhadap sistem informasi dan berbagai faktor yang terkait. Salah satu objek yang dianalisis adalah sistem informasi *E-Campus* di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Penelitian ini menekankan perlunya pengkajian dalam rangka menunjang penyusunan sistem melalui pendekatan *End User Computing Statisfation* (EUCS), yang melibatkan lima variabel independen *Content*, *Accuary*, *Format*, *Easy Of use*, dan *Time Liness*, termasuk satu variabel dependent, yaitu kepuasan pengguna. Mengacu pada hasil analisis dara dari 99 responden, penelitian menemukan adanya korelasi positif sebesar 73,3% hubungan variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pengguna. Temuan ini menandakan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan pengguna terhadap sistem *E-Campus* [7].

Aminah & Utamajaya melakukan penelitian tentang peran penting teknologi komunikasi dalam kehidupan terutama pengguna *smartphone* yang semakin krusial bagi mahasiswa untuk menunjang aktivitas akademik. Salah satu aplikasi yang dimanfaatkan oleh mahasiswa adalah *CamScanner*, yang membantu mengonversi berkas manual menjadi bentuk digital, sehingga mengurangi kebutuhan untuk menggunakan jasa

fotokopi. Pendekatan *End User Computing Statisfation* (EUCS) digunakan pada kajian ini bertujuan untuk menilai indeks kepuasan yang dirasakan *user* saat memakai aplikasi *CamScanner*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 72 mahasiswa STMIK Borneo International Balikpapan, dengan menggunakan lima dimensi utama dalam metode EUCS, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Temuan riset menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas menggunakan aplikasi *CamScanner*, dengan semua dimensi memperoleh skor kepuasan di atas 80%. Dimensi *Content* mendapatkan nilai 83,6%, *Accuary* 83,2%, *Format* 83,3%, *Easy Of use* 81,4%, dan *Time Liness* 82,3% dengan dimensi *Content*, *Accuary* dan *Format* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [8].

Megawaty & Ariningsih melakukan penelitian tentang penerapan teknologi informasi yang berkembang pesat untuk memudahkan aktivitas manusia, termasuk bidang transportasi. Salah satu sistem yang dikaji adalah aplikasi *Grab*, yang digunakan untuk layanan pengantaran, pengiriman barang, dan pemesanan makanan. Adapun tujuan dari studi ini ialah mengukur tingkat kepuasan pengguna saat memanfaatkan aplikasi *Grab*, khususnya di Palembang. Metode *End User Computing Statisfation* (EUCS) diterapkan sebagai alat penilaian kepuasan pengguna dengan memperhatikan variabel *Content*, *Accuary*, *Format*, *Easy Of use*, dan *Time Liness*, *Security*, dan *Speed Of Response*. Dengan mengumpulkan informasi dari pengemudi di Palembang dan pengguna aplikasi *Grab*, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masing-masing faktor tersebut secara signifikan memengaruhi variabel statistik pengguna akhir, yang mengukur seberapa puas pengguna terhadap program *Grab*. [9].

Arribe dkk melakukan penelitian tentang sebuah Samsat *digital* merupakan aplikasi yang memfasilitasi masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran pajak secara daring *online*. Aplikasi ini diluncurkan di Pekanbaru pada 25 Agustus 2021, namun beberapa kendala sering dihadapi oleh pengguna. Untuk mengevaluasi hal ini, diperlukan proses pengukuran kepuasan pengguna yang dilakukan melalui penggunaan metode *End User Computing Statisfation*. Metode ini dipakai guna mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Signal* Nasional berdasarkan beberapa dimensi.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Content* menempati posisi dengan tingkat kepuasan paling rendah, yaitu sebesar 16%, sementara empat variabel lainnya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan rata-rata antara 72% hingga 82%. Uji hipotesis T mengindikasikan variabel *Accuary* tidak menunjukkan keterkaitan kuat dengan kepuasan yang dialami pengguna. Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa pengguna aplikasi *Signal* Nasional merasa puas terhadap performa aplikasi, dengan perolehan nilai tertinggi berasal dari persepsi pengguna mengenai kelengkapan informasi yang disediakan aplikasi untuk membayar pajak melalui Samsat [10].



Tabel 2. 1. Studi Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Sakinah, Oktadini (2023)[6]	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi DANA Menggunakan Metode <i>End User Computing Statisfaction</i> (EUCS)	1. <i>Content</i> 2. <i>Accuary</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Easy Of use</i> 5. <i>Timeliness</i>	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Semua variabel mendapatkan skor kepuasan tinggi antara 78-79%, kecuali <i>Timeliness</i> yang memiliki skor lebih rendah yaitu 77,3% .
2	Saputra, Kurniadi (2019)[7]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> Di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS	1. <i>Content</i> 2. <i>Accuary</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Easy Of use</i> 5. <i>Timeliness</i>	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Korelasi positif sebesar 73,3% signifikan antara semua variabel dengan kepuasan pengguna sistem <i>E-Campus</i> .

No.	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
3	Aminah, Utamajaya (2023)[8]	Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS)	1. Content 2. Accuary 3. Format 4. Easy Of use 5. Timeliness	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Variabel <i>Content</i> , <i>Accuary</i> , dan <i>Format</i> memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4	Megawaty, Ariningsih (2022)[9]	Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS)	1. Content 2. Accuary 3. Format 4. Easy Of use 5. Time Liness 6. Security 7. Speed of Response	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GRAB di Kota Palembang.
5	Arribe, Aryanto, Aulia (2021)[10]	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan	1. Content 2. Accuary 3. Format 4. Easy Of use 5. Timeliness	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Variabel <i>Content</i> mendapat skor kepuasan terendah (16%),

No.	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
		Metode <i>End User Computing Statisfaction</i> (EUCS)			sementara empat variabel lainnya mendapat skor di atas 70%.



2.2. Dasar Teori

2.2.1. Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai reaksi emosional yang muncul ketika mereka membandingkan pengalaman nyata saat menggunakan produk atau layanan dengan harapan awal yang dimiliki. Apabila pengalaman yang diterima tidak sejalan dengan harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa. Pembeli akan merasa puas jika hasil kinerjanya sesuai dengan harapan. Pelanggan akan merasa sangat puas apabila performanya melampaui apa yang diharapkan mereka. Penilaian konsumen terhadap kinerja barang atau jasa dipengaruhi oleh sejumlah variabel, salah satunya adalah sifat loyalitas merek mereka[11].

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai terpenuhinya harapan pengguna terhadap informasi yang mereka butuhkan, meliputi kebutuhan, keinginan, dan persepsi yang dirasakan pelanggan dengan tujuan membandingkan sejauh mana data yang diberikan dapat membantu pelanggan dari layanan yang mereka terima.

Seseorang dapat dianggap puas ketika ia membandingkan kinerja produk dengan ekspektasinya. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan cenderung mengalami kekecewaan. Jenis ikatan loyalitas pelanggan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang memengaruhi cara pelanggan menilai keberhasilan suatu produk[12].

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu komponen terbentuknya nilai bagi pelanggan disebabkan oleh peningkatan kepuasan pelanggan memberikan keuntungan bagi bisnis, seperti meningkatkan relasi perusahaan dengan pelanggan, menciptakan landasan yang kokoh bagi kepuasan pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang meningkatkan minat terhadap produk perusahaan[13].

2.2.2. Codashop

Codashop adalah sebuah layanan digital yang memungkinkan pengguna melakukan isi ulang item *game* serta membeli produk digital lainnya, baik melalui situs web resmi maupun aplikasi yang terhubung dengan *play store*. *Codashop* yang pada tahun 2015 yang berbasis di Singapura [14]. *Codashop* menawarkan layanan *top up* untuk berbagai *game* antara lain Mobile Legend, Free Fire, PUBG Mobile dan masih banyak lagi,

tidak hanya itu *Codashop* juga menawarkan layanan *top up* pada produk digital mereka seperti *spotify*, *vidio*, *WeTv* dan sebagainya. Membeli item atau *voucher game* pada aplikasi atau *website* nya bisa digunakan tanpa memerlukan pendaftaran atau *login* saat melakukan pembelian dan item pada aplikasi maupun *websitenya* akan ditambahkan ke akun *game* Anda secara instan.

2.2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dengan melakukan perbandingan ekspektasi awal pengguna melalui pengalaman aktual mereka menggunakan sistem atau aplikasi, pendekatan *End User Computing* mengukur seberapa jauh pengguna merasa puas mengenai sistem tersebut[15]. Lima komponen utama pendekatan ini Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu semuanya berpusat pada cara pengguna berinteraksi dengan program.

Variabel *Content* mengacu pada elemen data atau informasi yang disajikan dalam aplikasi. Kepuasan pengguna tergantung pada kualitas dan kelengkapan informasi yang disediakan. *Accuracy* mengukur tingkat kelengkapan informasi yang diberikan oleh aplikasi selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Sistem yang menghasilkan informasi yang tidak akurat akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. *Format* adalah bagaimana informasi ditampilkan, mencakup struktur visual serta desain antarmuka yang digunakan. Penyajian yang rapi dan menarik dapat membantu pengguna memahami isi aplikasi dengan lebih mudah. Kemudahan pengguna merujuk pada tingkat kepraktisan sebuah sistem, yang ditentukan oleh antarmuka yang mudah dipahami dan langkah-langkah yang tidak rumit. Semakin sederhana pengguna aplikasi, semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna. *Timeliness* berkaitan dengan seberapa cepat aplikasi merespons dan menyajikan informasi yang dibutuhkan, dengan waktu yang respons yang cepat meningkatkan kepuasan pengguna[16].