

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

1. Pengertian Evaluasi

Salah satu fungsi manajemen adalah evaluasi yang bertujuan untuk melihat ketercapaian sebuah sistem berdasarkan tujuan organisasi yang telah dirancang sebelumnya. Dengan adanya evaluasi, maka sebuah organisasi dapat menilai proses sistem yang berjalan. Hasil dari evaluasi tersebut tentu dapat digunakan untuk proses pengembangan sistem selanjutnya.

Arikunto dan Jabar mendefinisikan “evaluasi sebagai kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.”¹ Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sukardi yang menyatakan bahwa “evaluasi adalah sebuah proses sistematis pengumpulan dan penganalisisan data untuk pengambilan keputusan.”² Apabila melihat pernyataan dari dua ahli tersebut, maka dapat diambil point penting mengenai

¹ Suharmi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), h. 2.

² Sukardi, *Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), h. 8.

evaluasi, yaitu “pengumpulan informasi” yang diarahkan untuk “pengambilan keputusan”.

Untuk melihat definisi evaluasi secara lebih detail, maka perlu melihat pengertian para ahli yang lainnya. Salah satunya, menurut Stufflebeam yang mengemukakan bahwa secara operasional evaluasi adalah

“process of delinieting, obtaining, reporting, and applying descriptive and judgemental information about some object’s merit, worth, probity and significance in order to guide decision making, support accountaability, dissemeinate effective practices, and increase understanding of the involved phenomena.”³

(Evaluasi adalah proses menggambarkan, memperoleh, pelaporan, dan menerapkan informasi deskriptif dan menghakimi tentang manfaat beberapa objek dan layak untuk memandu pengambilan keputusan, dukungan akuntabilitas, menyebarkan praktik yang efektif, dan meningkatkan pemahaman tentang fenomena yang ada.)

Vedung mengemukakan bahwa evaluasi adalah *“Careful retrospective assesment of the merit, worth, and value of administration, output, and outcome of government intervention, which is intended to play a role in future, practical situations.”⁴* (penilaian retrospektif terhadap kegunaan, nilai, dan nilai administrasi, keluaran,

³ Daniel L. Stufflebeam, et al, *Evaluation Models* (New York: Kluwer Academic Publishers, 2003), h. 280.

⁴ Evert Vedung, *Public Policy and Program Evaluation* (New Jersey: Transaction Publishers, 2009), h. 164.

serta hasil intervensi pemerintah, yang dimaksudkan untuk memainkan peran di masa depan, untuk membentuk situasi praktis.)

Berdasarkan pernyataan stufflebeam dan Vedung dapat dijabarkan bahwa evaluasi tidak hanya terpaku pada proses pengumpulan informasi saja tetapi secara luas mencakup pada proses penggambaran, analisis, pelaporan dan penerapan sebuah informasi yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan menciptakan proses sistem yang praktis.

Dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses menggambarkan, mengumpulkan, melaporkan, dan melakukan penilaian informasi terkait suatu objek/sistem, dimana penilaian tersebut digunakan sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan, alat untuk meningkatkan akuntabilitas sistem, dan untuk menciptakan sistem yang praktis.

2. Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Salah satu tolak ukur yang digunakan dalam menilai kualitas suatu sistem adalah dengan mengukur kepuasan penggunanya.

Menurut Yamin dan Ramayah mengungkapkan bahwa

“Satisfaction is the subjective state of satisfaction. This is a statement where people are happy with their achievements with some effort. In general, satisfaction is often interpreted as the

difference between expectations (expectation), with perceived performance (perceived performance) of a product.”⁵

(Kepuasan adalah keadaan subjektif. Hal ini berkaitan dengan pernyataan di mana orang senang dengan prestasi mereka dalam beberapa usaha. Secara umum, kepuasan sering diartikan sebagai perbedaan antara harapan (*expectation*), dengan kinerja yang dihasilkan (*perceived performance*) suatu produk).

Diperjelas oleh Kotler yang menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.”⁶ Pernyataan yang sama dijelaskan oleh Armstrong yang menyatakan bahwa

“satisfaction is one's feelings that result from comparing perceived product performance (or outcome) in relation to its expectations. So it can be concluded that the level of satisfaction is a function of the difference between expectations with perceived performance.”⁷

(kepuasan adalah perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan sehubungan dengan ekspektasinya. Sehingga dapat disimpulkan

⁵ Yamin, F. M. & Ramayah, T., *The Impact of User Knowledge on Web Search Satisfaction*, American Journal of Economics and Business Administration, Vol 3 No. 1, (2011), h. 140.

⁶ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT. Indeks, 2006), h. 177.

⁷ Armstrong, Kotler, P. & Silva, G. D., *Marketing: An Introduction. 1st ed.* (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006) h. 13.

bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan).

Pernyataan Kotler dan Armstrong memiliki persamaan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul atau dihasilkan setelah membandingkan kenyataan dan harapan dari kinerja produk yang dihasilkan. Pada kinerja aplikasi web maka kepuasan akan muncul setelah penggunanya sudah selesai menggunakan aplikasi web tersebut. kepuasan tersebut dapat berupa perasaan senang maupun kecewa. Apabila kinerja aplikasi web dibawah harapan, maka pengguna akan kecewa. Bila kinerja aplikasi web sesuai dengan harapan atau melebihi, maka pengguna akan senang.

Untuk menciptakan kepuasan yang tidak mengecewakan maka perlu untuk menciptakan atau menjamin bahwa kualitas sistem aplikasi web adalah baik. Seperti yang dijabarkan oleh Lovelock dan Wirtz yang menjelaskan bahwa

*“Satisfaction is an attitude which was decided based on the experience gained. Satisfaction is an assessment of the features or features of the product or service, or the product itself, which provides the level of consumer enjoyment with fulfillment of consumer needs. Consumer satisfaction can be created through quality, service and value. Key to produce customer loyalty is giving customers high.”*⁸

⁸ Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz, *Service Marketing* (New Jersey : Pearson, 2011), h. 74.

(Kepuasan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan adalah penilaian terhadap fitur produk atau layanan, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kenikmatan konsumen dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan loyalitas pelanggan adalah memberikan pelayanan yang tinggi).

Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi, pengguna akan puas. Kepuasan ini dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai suatu produk atau jasa yang digunakan.

Kepuasan Pengguna aplikasi web mengarah pada kenyamanan pengguna dan penerimaan aplikasi web selama menggunakan konten dan interaksi dengan sistem. Menurut Eko Nugroho, Kepuasan Pengguna sistem Informasi adalah “keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi.”⁹ Ditambahkan oleh Petter yang menyatakan bahwa “*User satisfaction is the level of*

⁹ Eko Nugroho, *Sistem Informasi Manajemen : Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya* (Yogyakarta : Andi Offset, 2008), h. 191.

*satisfaction associated with system usage from reports, web pages and support systems.”*¹⁰ (kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang terkait dengan penggunaan sistem dari laporan, halaman web dan sistem pendukung)

Doll and Torkzadeh's dalam Tagelsir mengatakan bahwa “*user satisfaction is the opinion of the user about a specific computer application, which they use. In a broader sense, the definition of user satisfaction can be extended to user satisfaction with any computer-based electronic appliance.*”¹¹ (Kepuasan pengguna adalah pendapat pengguna tentang aplikasi komputer tertentu, yang mereka gunakan. Dalam pengertian yang lebih luas, definisi kepuasan pengguna dapat diperluas untuk kepuasan pengguna dengan alat elektronik berbasis komputer).

Menurut Saputro dkk. “Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.”¹² Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

¹⁰ Petter, S., Delone, W., & Mclean, E., *Measuring Information Systems Success. Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships.*, European Journal of Information Systems, Vol. 17 No. 3, (2008), h. 248.

¹¹ Tagelsir Moh. G., *Pharmacoinformatics and Drug Discovery Technologies: Theories and Applications* (USA: IGI Global, 2012, h. 115.

¹² Pujo Hari Saputro, dkk., *Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*, Scientific Journal of Informatics, Vol. 2 No. 1, (2015), h. 5.

Berdasarkan penjabaran para ahli mengenai kepuasan pengguna sistem informasi maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi adalah keseluruhan penilaian, pengalaman dan respon pengguna sistem terhadap kinerja sistem yang digunakan dengan cara membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan yang ada. Respon tersebut dapat berupa perasaan senang atau kecewa bergantung pada kesesuaian antara harapan dan realita. Apabila kinerja sistem sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna akan senang, sebaliknya, apabila kinerja sistem tidak sesuai dengan harapan, maka pengguna akan kecewa.

B. Konsep Sistem Informasi Manajemen Diklat

1. Pengertian Sistem

Menurut McLeod dan schell sistem adalah *“a group of elements of an integrated with the same intent to achieve the goal.”*¹³ (sebuah grup elemen yang saling terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan). Hal yang sama juga dijelaskan oleh Menurut Rochaety dkk. yang Mengatakan bahwa “suatu sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai

¹³ Raymond Mcleod, Jr. & George P. Schell, *Manajemen Information System, Ninth Edition* (New Jersey: pearson prentice hall, 2004), h. 9.

suatu tujuan.”¹⁴ Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat diambil garis besar bahwa sistem berkaitan dengan sekumpulan subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Namun pada prosesnya sistem tidak hanya terbatas saling berinteraksi saja, tetapi berproses dengan cara menerima masukan dan mengeluarkan output yang saling terorganisir. seperti yang dijelaskan oleh Marakas dan O'Brien yang menyatakan bahwa sistem adalah “*a set of interrelated components, with a clearly defined boundary, working together to achieve a common set of objectives by accepting inputs and producing outputs in an organized transformation process.*”¹⁵. (satu set komponen yang saling terkait, dengan batas yang jelas, bekerja sama untuk mencapai seperangkat tujuan bersama dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam proses transformasi yang terorganisir). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Taufiq yang mengatakan bahwa “sistem merupakan kumpulan sub sub sistem yang terkoneksi dan berkolaborasi untuk suatu tujuan tertentu dengan memproses input sehingga menghasilkan output yang mempunyai nilai lebih.”¹⁶

¹⁴ Eti Rochaety dkk., *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h. 3.

¹⁵ George M. Marakas & James A. O'brien, *Introduction To Information Systems, 16th Edition* (New York: McGraw-hill, 2013), h. 25.

¹⁶ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen : Konsep dasar, Analisis dan metode pengembangan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, h. 11.

Berdasarkan penjabaran para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah satu set komponen yang terdiri dari subsistem yang saling berinteraksi dengan batas yang jelas yaitu memiliki maksud yang sama kemudian saling bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan cara mengelola masukan dan menghasilkan keluaran yang memiliki nilai lebih.

2. Pengertian Informasi

Menurut Marakas dan O'Brien informasi diartikan "*as data that have been converted into a meaningful and useful context for specific end users.*"¹⁷ . (sebagai data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan bermanfaat bagi pengguna akhir tertentu). Hal yang sama juga dijelaskan oleh Taufiq yang menyatakan bahwa "Informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna."¹⁸

Menurut Loudon "*information mean data that have been shaped into a form that is meaningful and useful to human beings.*"¹⁹ . (Informasi berarti data yang telah dibentuk menjadi bentuk yang bermakna dan bermanfaat bagi manusia). Menurut Tata Sutabri "Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau

¹⁷ George M. Marakas & James A. O'brien, *op. cit.*, h. 32.

¹⁸ Rohmat Taufiq, *op. cit.*, h. 15.

¹⁹ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon Management Information Systems managing the digital Firm twelve edition, England : Pearson Education, 2013 h. 47

diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.²⁰

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai definisi informasi, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah sehingga memiliki nilai tambah yang bermanfaat dan digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan.²¹

a. Akurat

Informasi yang akurat memiliki arti bahwa informasi yang diberikan bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi penerima informasi.

b. Tepat pada Waktunya

Informasi yang datang kepada penerima informasi tidak boleh terlambat karena informasi yang usang sudah tidak memberikan nilai guna lagi. Informasi digunakan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan, oleh karena itu ketepatan waktu pengiriman informasi menentukan terlambat atau tidaknya keputusan dapat diambil.

²⁰ Tata Sutarbi, *sistem informasi manajemen*: edisi revisi, yogyakarta: andi, 2016. h. 26.

²¹ Eti Rochaety dkk., *op. cit.*, h.6.

c. Relevan

Informasi dapat dikatakan berkualitas apabila relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh pemakai, artinya informasi memiliki manfaat bagi pemakainya.

3. Pengertian Sistem Informasi

George M. Marakas dan James A. O'Brien mengatakan bahwa *"Information Systems is a compilation of people, hardware, software, network communications, data resources, and policies and procedures in storing, retrieving, modifying, and disseminating information within an organization."*²² (Sistem Informasi merupakan kompilasi dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur dalam menyimpan, mendapatkan kembali, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi). Menurut Kenneth Laudon dan Jane Laudon mengatakan bahwa

*"an information system can be defined technically as a set of interrelated components that collect or retrieve, process, store, and distribute information to support decision making and control in an organization. In addition to supporting decision making, coordination, and control, information systems may also help managers and workers analyze problems, visualize complex subjects, and create new products."*²³

²² George M. Marakas & James A. O'brien, *op. cit.*, h. 6.

²³ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *op. cit.*, 2013 h. 47

(sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan atau mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam sebuah organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subyek yang kompleks, dan menciptakan produk baru).

Menurut Rudi Tantra “sistem informasi adalah cara yang terorganisir untuk mengumpulkan , memasukkan dan memproses data dan menyimpannya, mengelola, mengontrol dan melaporkannya sehingga dapat mendukung perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan.”²⁴ Menurut Whitten L. Jeffery dkk. Menyatakan bahwa “*the information system is a set of people, data, processes, and information technology that interact to collect, process, store, and provide as output information needed to support an organization.*”²⁵ (Sistem informasi adalah sekumpulan orang, data, proses, dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan,

²⁴ Tantra Rudy, *Manajemen Proyek Sistem Informasi: bagaimana mengolah proyek sistem informasi secara efektif & efisien* (Jakarta: Andi Offset, 2012), h. 23

²⁵ Jeffrey L. Whitten, Lonnie D. Bentley & Kevin C. Dittman, *System Analysis and Design Methods*, 6 edition (New York: Mcgraw-hill,2004), h. 68

memproses, menyimpan, dan menyediakan informasi output yang dibutuhkan untuk mendukung sebuah organisasi).

Menurut Azhar Susanto, “sistem informasi merupakan kumpulan dari subsistem apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna.”²⁶ Menurut Taufiq “sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna.”²⁷

Berdasarkan penjabaran mengenai definisi sistem informasi menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah seperangkat komponen yang terdiri dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur. Komponen-komponen tersebut saling berintegrasi dan berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Proses yang dilakukan adalah dengan cara mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan data sehingga menghasilkan output yang berguna dan

²⁶ Azhar Susanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: T. Lingga Jaya, 2007), h. 6

²⁷ Rohmat Taufiq, *op.cit.*, h. 17.

mempunyai nilai tambah untuk mendukung aktivitas sebuah organisasi.

4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut O'Brien menjelaskan bahwa "*management information system is a set of interrelated components and work together to achieve mutual interest by receiving inputs and producing output in a regular transformation.*"²⁸ (Sistem informasi manajemen adalah sekumpulan komponen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai kepentingan bersama dengan menerima masukan dan menghasilkan output dalam transformasi reguler).

Menurut Stoner dkk menjelaskan bahwa "*management information system is a formal method that provides the management of a timely, reliable information and can support the decision-making process for more effective planning, oversight, and operating functions of a organization.*"²⁹ (sistem informasi manajemen adalah metode formal yang menyediakan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif).

²⁸ George M. Marakas & James A. O'brien, *op. cit.*, h. 73

²⁹ James Stoner, Edward freeman, & Daniel Gilbert, *Manajemen: edisi 6*, terj. Denny Arnos Kwary, (Jakarta: Salemba empat, 2006), h. 46

Menurut azhar susanto “sistem informasi manajemen adalah kumpulan/group dari sub sistem/komponen/bagian apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berkaitan satu sama lain dan memiliki fungsi dalam hal pengevaluasian, pengendalian dan perbaikan berkelanjutan.”³⁰

Menurut Alcamí dan Carañana menyatakan

*bahwa Management Information Systems is to provide managers with the information they need to take decisions and solve problems. Management Information Systems are supported by corporate databases, which include data generated by transaction processing.*³¹

(Sistem Informasi Manajemen adalah memberi para manajer informasi yang mereka butuhkan untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah. Sistem Informasi Manajemen didukung oleh database perusahaan, yang meliputi data yang dihasilkan oleh proses transaksi).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan komponen yang berinteraksi yang memiliki fungsi dalam hal pengevaluasian, pengendalian dan perbaikan berkelanjutan serta menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan dan pemecahan masalah agar sebuah organisasi berjalan efektif.

³⁰ Azhar Susanto, *op. cit.*, h. 16.

³¹ Rafael Lapiedra Alcamí & Carlos Devece Carañana, *Introduction to Management Information Systems*, (Castellón: Jaume University, 2012), h. 28

5. Pengertian Diklat

Penggunaan istilah pendidikan dan pelatihan dalam suatu institusi atau organisasi biasanya disatukan menjadi diklat. Unit yang menangani diklat pegawai lazim disebut Pusdiklat (Pusat pendidikan dan pelatihan). Diklat dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi. Oleh karena itu setiap organisasi atau instansi yang ingin berkembang, maka diklat bagi karyawannya harus memperoleh perhatian yang besar. Hal tersebut penting karena berkaitan dengan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, menjaga, memelihara sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai untuk kemudian dapat meningkatkan kinerjanya.

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia pada setiap unit kerja. Melalui keikutsertaan dalam program pendidikan dan pelatihan, pegawai terpilih secara sadar dan berencana dipersiapkan oleh organisasinya untuk menerima tanggung jawab pekerjaan yang berbeda (rotasi) dan atau kedudukan/jabatan yang lebih tinggi (promosi) pada waktu yang akan datang (future oriented).

Menurut Notoadmodjo mengartikan bahwa “pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan SDM terutama

untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia”³² Sedangkan menurut Sulistiyani, mengartikan bahwa “pendidikan dan pelatihan adalah suatu usaha untuk memelihara, meningkatkan kemampuan, kapasitas maupun profesionalisme pegawai.”³³

Menurut Daryanto “Program Diklat adalah rancangan suatu sistem dalam proses perubahan sikap dan tata laku seseorang maupun peningkatan atau perolehan kemahiran.”³⁴ Menurut Nitisemito “pendidikan dan pelatihan adalah suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki sikap dan tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari guru atau para pegawainya sesuai dengan keinginan suatu perusahaan.”³⁵

Dari berbagai pandangan para ahli mengenai definisi diklat maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah suatu rancangan sistem yang terstruktur dengan baik yang bertujuan untuk memperbaiki tingkah laku, meningkatkan kompetensi dan mengembangkan keterampilan SDM sesuai dengan keinginan organisasi.

³² Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), h. 16.

³³ Ambar Teguh Sulistiyani, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), h. 219.

³⁴ Daryanto & Bintoro, *Manajemen Diklat*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 36

³⁵ Alex S Nitisemito, *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), h. 89

C. Alasan kepuasan pengguna akhir berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi

Menurut Delone and McLean dalam Beatriz mengatakan bahwa

“user satisfaction is, probably one of the most important dependent variables used to measure information system success, for at least three reasons: first, because it has a high degree of face validity as it is hard to deny the success of a system which the users like; second; for the various instruments, such as the one developed by Bailey and Pearson and others derivate from it, that reliably measure satisfaction and make it easy to compare, and third, because of the other variables are so much harder to measure empirically or are conceptually poorer.”³⁶

(Kepuasan pengguna adalah salah satu variabel dependen terpenting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, setidaknya untuk tiga alasan: pertama, karena memiliki tingkat validitas yang tinggi karena sulit untuk menolak keberhasilan sistem bagi pengguna seperti; kedua; untuk berbagai instrumen, seperti yang dikembangkan oleh Bailey dan Pearson dan yang lainnya, secara reliabel dapat mengukur kepuasan dengan andal dan dan mudah dikomparasi, dan yang ketiga, karena variabel lainnya jauh lebih sulit diukur secara empiris atau secara konseptual memiliki sedikit teori).

Seperti yang dikatakan oleh Delone dan Mclean bahwa terdapat tiga alasan mengapa kepuasan pengguna menjadi salah satu variabel terpenting untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu :

³⁶ Beatriz Valadares Cendón and Juliana Lopes de Almeida Souza : *A method for measuring satisfaction of users of digital libraries: a case study with engineering faculty, Qualitative and Quantitative Methods in Librarie* QQML e-Journal, volume 4, pp 11-19, 2015, h 13

1. Memiliki tingkat keakuratan yang tinggi,
2. Varian Instrumen yang mudah dikomparasi dengan variabel lain,
3. variabel lainnya jauh lebih sulit diukur secara empiris atau secara konseptual karena memiliki teori yang sedikit.

Alasan serupa juga dijelaskan oleh Aggelidis dan Chatzoglou yang mengatakan bahwa

“End-user computing satisfaction is probably the most widely used measure of IS success. Not only does satisfaction have a high degree of face validity due to reliable instruments having been developed by past researchers but also most other measures are either conceptually weak or empirically difficult to validate.”³⁷

(variabel kepuasan pengguna akhir komputer mungkin paling banyak digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Bukan hanya karena memiliki validitas dan realibilitas yang tinggi pada penelitian terdahulu tetapi juga sebagian besar variabel lainnya lemah secara konseptual dan secara empiris sulit di validasi).

Keterkaitan antara kepuasan pengguna dan kualitas sistem informasi juga dibuktikan oleh Golderman pada penelitiannya yang berjudul *Task difficulty, task variability and satisfaction with management support systems*. Beliau menemukan bahwa *“system quality is significantly related to user satisfaction with management information system.as well as in knowledge management systems, system quality is*

³⁷ Vassilios Aggelidis & Prodromos Chatzoglou, *Hospital Information Systems: Measuring end user computing satisfaction*, Journal of Bioomedical Informatics, Vol 45, 2012, h. 567.

also found to be strongly related to user satisfaction.”³⁸ (kualitas sistem berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen. Demikian juga, dalam sistem manajemen pengetahuan, kualitas sistem juga ditemukan sangat terkait dengan kepuasan pengguna).

Ade Diana pada penelitiannya juga mengungkapkan bahwa “kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran efektivitas sistem informasi.”³⁹ Pengguna sistem informasi lebih dipengaruhi oleh staff sistem informasi dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan organisasi.

Efektivitas sistem informasi organisasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pengguna. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jadi, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga kinerja mereka.

³⁸ Gelderman. *Task difficulty, task variability and satisfaction with management support systems*. Information & Management Journal, volume 39, No 7, pp 593–604, 2012 h 602.

³⁹ Ade Diana Rosanty, Made A. W. & Gede A. Y., *Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Buleleng*, E – Journal, volume 8, No 2, 2017, hh 8-9.

D. Model Model Evaluasi Sistem Informasi

Menurut Eko Nugraha terdapat empat model evaluasi sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1. Technology Acceptance Model TAM
2. End User Computing (EUC) Satisfaction
3. Task Technology Fit (TTF) Analysis
4. Human Organization Technology (HOT) Fit Model⁴⁰

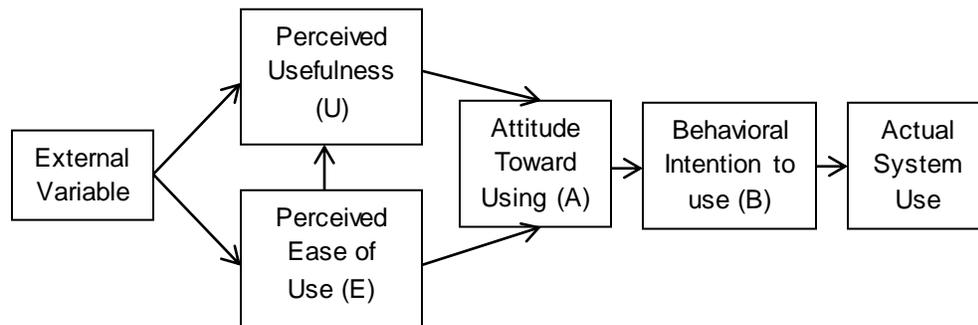
1. Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan salah satu evaluasi sistem informasi yang menilai bagaimana pengguna ingin menggunakan dan menerima sebuah sistem yang baru. Model ini menilai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka mengenai kapan dan bagaimana penggunaan sistem tersebut. Model ini menilai berdasarkan faktor usefulness (penggunaan sistem untuk meningkatkan kinerja pengguna) dan ease of use (kemudahan penggunaan sistem) kepada pengguna sistem.

Menurut Sung Youl Park TAM memberikan dasar penggunaan aktual dari suatu sistem teknologi yang dipengaruhi secara langsung atau tidak langsung oleh niat perilaku, sikap, kegunaan sistem yang dirasakan, dan kemudahan sistem yang dirasakan. (*TAM provides a*

⁴⁰ Eko Nugroho, *op. cit.*, h. 186.

*basis with which one's actual use of a technology system is influenced directly or indirectly by the user's behavioral intentions, attitude, perceived usefulness of the system, and perceived ease of the system.)*⁴¹ Model ini menekankan untuk mengetahui bagaimana reaksi pengguna terhadap sebuah sistem informasi baru yang akan digunakan. Kerangka model TAM digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Skema Model TAM

2. End User Computing (EUC) Satisfaction

Model evaluasi untuk mengukur kinerja sistem pengguna akhir telah dikembangkan sejak lama oleh peneliti di bidang sistem informasi. Salah satu model yang sering digunakan adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Model EUCS adalah perluasan dari model User Information Satisfaction (UIS), yang sebelumnya telah dikembangkan oleh Ives, Olson dan Baroudi. Model EUCS digunakan

⁴¹ Park, S. Y., *An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning*. *Educational Technology & Society*, 12 (3), 2009, 150–162. ISSN 1436 – 4522.

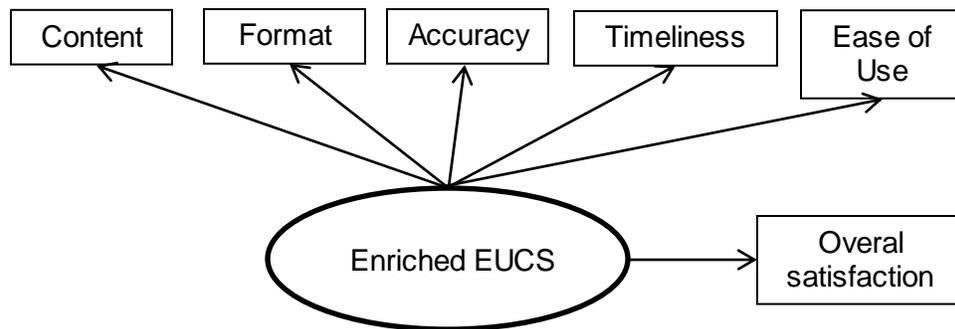
untuk mengukur kepuasan pengguna akhir komputer. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Roses menjelaskan bahwa

“End-user computing satisfaction (EUCS) as an “affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly”, definition that can be adapted to information user regarding the information they receive from the application.”⁴²

(kepuasan pengguna akhir (EUCS) diartikan sebagai "sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung", definisi yang dapat disesuaikan dengan informasi pengguna mengenai informasi yang mereka dapatkan dari aplikasi).

Doll dan Torkzadeh mengungkapkan bahwa evaluasi ini menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan teknologi dengan menilai lima komponen yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Pada Penelitiannya, model ini memiliki reliabilitas dan validitas yang memadai, dan dapat diterapkan pada evaluasi berbagai sistem. Mereka juga menyimpulkan bahwa model ini mudah digunakan, karena menggabungkan faktor yang berbeda. Model ini digambarkan sebagai berikut :

⁴² Luís Kalb Roses, *Antecedents Of End-User Satisfaction With An Erp System In A Transnational Bank: Evaluation Of User Satisfaction With Information Systems*, *Journal of Information Systems and Technology Management* Vol. 8, No. 2, p. 389-406, 2011, h. 391.



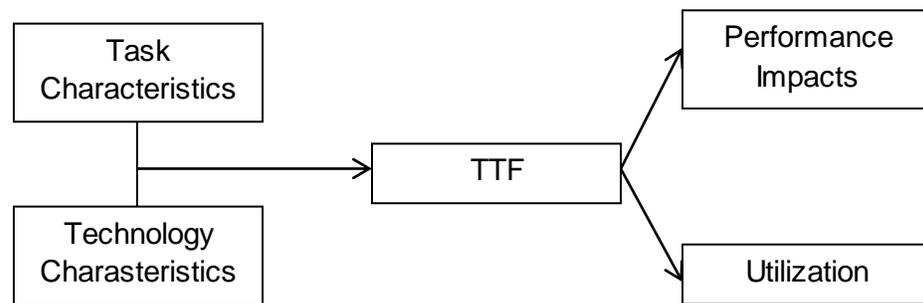
Gambar 2.2 Dasar Model End User Computing Satisfaction

3. Task Technology Fit (TFF) Analysis

Model evaluasi ini mengemukakan bahwa sebuah teknologi informasi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pengguna dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi informasi tersebut berkaitan dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. Jadi dapat dikatakan bahwa model ini menilai kesesuaian dari kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan tugas dalam pekerjaan, yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan.

Model TTF memiliki 4 Konstruksi kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama memengaruhi konstruk ketiga TTF yang balik memengaruhi variabel *Performance* dan *Utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk

mendukung aktivitas pengguna. Skema model TTF digambarkan seperti berikut :



Gambar 2.3 Skema Model TTF

4. Human-Organization-Technology (HOT) Fit

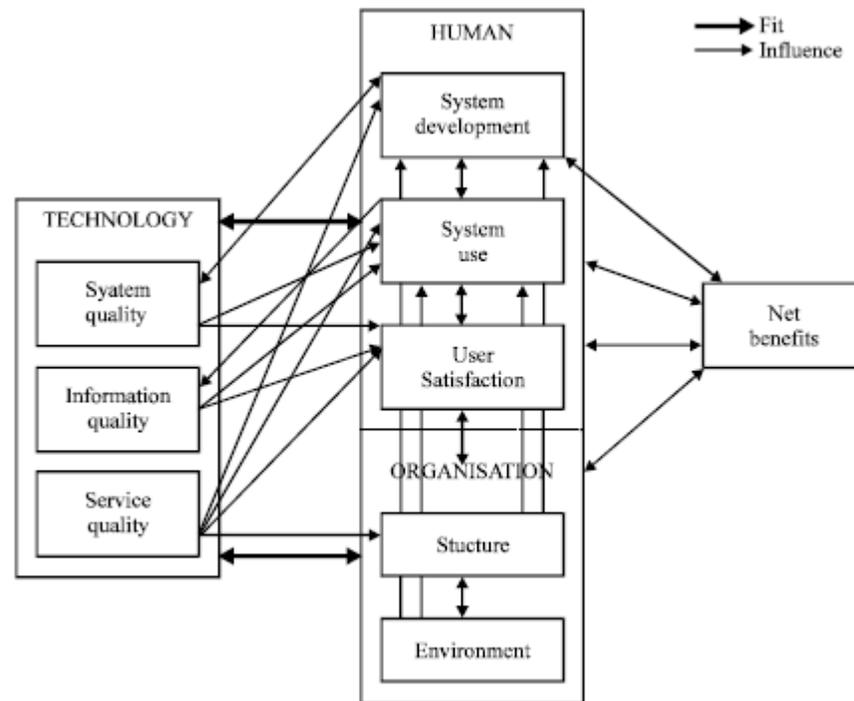
Yusof dkk. mengembangkan sebuah kerangka kerja yang menggabungkan konsep ISSM dan Model Fit IT-Organizational. Menurut Yusof, kerangka evaluasi sistem informasi harus mempertimbangkan tiga komponen yaitu, komponen manusia dan organisasi. Selain itu, sistem informasi juga perlu didukung dan dilengkapi dengan komponen teknologi.

Pada komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaanya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima

(*accaptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

Komponen organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan dari top manajemen dan dukungan staf merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem, Sementara itu, Lingkungan organisasi terdiri atas sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi. Sedangkan, Komponen teknologi terdapat tiga dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

Hubungan diantara ketiganya digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.4 Kerangka Model HOT Fit

Kerangka model HOT Fit dapat digunakan untuk memahami isu, hubungan dan keterpaduan antara manusia, organisasi dan teknologi serta permasalahan dan kinerja sistem. Hal ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi proses dalam aplikasi yang kompleks. Kerangka tersebut juga dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistematis dan ketat dalam siklus hidup pengembangan sistem.

E. Perbandingan Model Evaluasi Sistem

Setiap model evaluasi sistem informasi memiliki perbedaan dan kegunaan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sehingga, setiap model evaluasi memiliki fungsi dan cara masing-masing dalam menyelesaikan permasalahan sistem. Berikut merupakan perbedaan diantara setiap model evaluasi sistem informasi, antara lain :

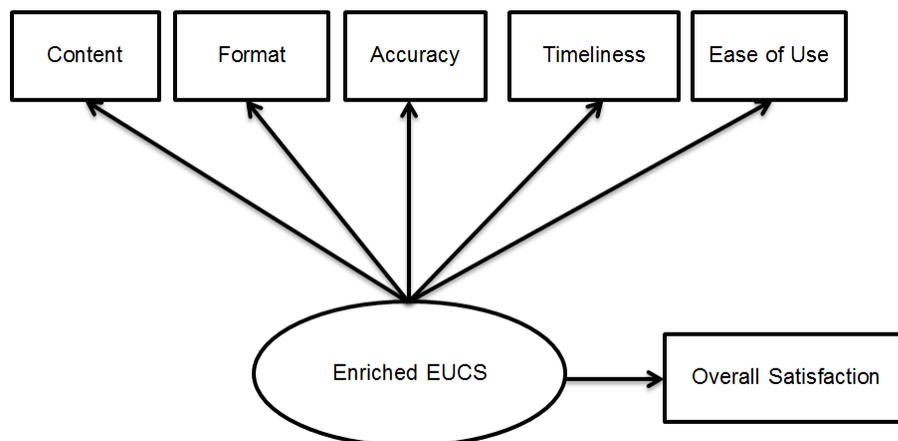
Tabel 2.1 Perbandingan Masing – Masing Model Evaluasi

| Technology Acceptance Model (TAM) | End User Computing (EUC) Satisfaction | Task Technology Fit (TTF) Analysis | Human Organization Technology (HOT) Fit Model |
|--|---|--|---|
| 1. Menekankan penilaian reaksi pengguna terhadap penggunaan sistem yang baru digunakan 2. Komponen yang dilibatkan adalah kegunaan sistem (<i>usefulness</i>) dan kemudaaan penggunaan (<i>ease of use</i>) | 1. Menekankan penilaian kepuasan pengguna akhir sistem Informasi 2. Komponen penting yang dilibatkan adalah format, konten, ketepatan waktu, kemudahan pengguna dan keakuratan dari sistem informasi | 1. Menekankan penilaian pandangan pengguna terhadap kegunaan sistem informasi dalam memberikan dukungan pada pekerjaan mereka 2. TTF memiliki 2 konstruksi kunci yaitu <i>task characteristic</i> , <i>technology characteristic</i> , yang memiliki pengaruh | 1. Menekankan penilaian sistem informasi yang pengaruhnya dinilai secara keseluruhan, yaitu melalui komponen manusia, organisasi dan teknologi. 2. Model ini melibatkan 3 komponen yaitu manusia, organisasi dan teknologi |

| Technology Acceptance Model (TAM) | End User Computing (EUC) Satisfaction | Task Technology Fit (TTF) Analysis | Human Organization Technology (HOT) Fit Model |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| | | terhadap <i>performance impacts</i> , dan <i>utilization</i> . | |

F. Model Evaluasi yang digunakan pada Penelitian

Pada penelitian ini model evaluasi yang digunakan adalah model *End-User-Computing-Satisfaction* dengan instrumen yang telah dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Mereka secara khusus merancang instrumen untuk mengukur EUCS. Mereka mengembangkan instrumen yang terdiri dari konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Instrumen mereka dirancang khusus untuk bekerja pada lingkungan pengguna akhir komputer. Berikut kerangka model dan item instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh



Gambar 2.4 Model End User Computing Satisfaction

Tabel 2.1 Instrumen Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh

| Variabel | Pertanyaan |
|--------------------|--|
| Content | <ol style="list-style-type: none"> 1. Does the System provide the precise information you need? 2. Does The Information content meet you needs? 3. Does the system provide reports that seem to be just about exactly what you need? 4. Does the system provide sufficient information? 5. Do you find the output relevant? |
| Accuracy | <ol style="list-style-type: none"> 1. Is the system accurate? 2. Are you satisfied with the accuracy of the system? 3. Do you feel the output is reliable? 4. Do you find the system dependable? |
| Format | <ol style="list-style-type: none"> 1. Do you think the output is presented in a useful format? 2. Is the information clear ? 3. Are you happy with the layout of the output? 4. Is the output easy to understand? |
| Timeliness | <ol style="list-style-type: none"> 1. Do you get the information you need in time? 2. Does the system provide up to date information? |
| Ease Of Use | <ol style="list-style-type: none"> 1. Is the system user friendly? 2. Is the system easy to use? 3. Is the system efficient? |

Berikut pembahasan dari setiap variabel yang digunakan didalam penelitian :

1. Dimensi Content/isi

Dalam studi Doll dan Torkzadeh, mereka memberi label bahwa konten informasi merupakan dimensi terpenting dalam mengevaluasi EUCS. Mereka juga menyatakan bahwa konten adalah salah satu faktor yang mewakili keseluruhan EUCS. Dimensi konten mengukur kepuasan pengguna dari aspek isi suatu sistem.

Menurut Wilson, *“The content dimension deals with information quality issues, such as the precision of the information provided, the adequacy of information to meet the users’ needs, and the sufficiency of the information provided.”*⁴³ (Dimensi konten berkaitan dengan masalah kualitas informasi, seperti ketepatan informasi yang diberikan, kecukupan informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dan kecukupan informasi yang diberikan). Sedangkan menurut Bijith dan Nalay *“Dimensi konten mengukur kepuasan pengguna melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik.”*⁴⁴

⁴³ Richard M. S. Wilson, *Researching Accounting Education : Austalian Contributions* (USA : Routledge, 2015), h. 176.

⁴⁴ Bijith Marakarkandy and Nilay Yajnik, *Re-examining and empirically validating the End User Computing Satisfaction models for satisfaction measurement in the internet banking context”, International Journal of Bank Marketing, Vol. 31 Iss , pp. 440 – 455., 2013, h. 441*

Isi dari sistem biasanya berupa fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin informatif suatu sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengukuran konten dalam model EUCS, maka didalam penelitian ini, konten aplikasi web yang akan dievaluasi adalah :

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan Pengguna
- b. Isi sesuai Modul

2. Dimensi Accuracy

Salah satu tolak ukur dari keberhasilan kualitas informasi adalah tingkat akurasi dari Informasi itu sendiri. Menurut Hutami dan Camilla dimensi Keakuratan pada EUCS adalah “mengukur ketepatan sistem dalam mengolah input dalam menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.”⁴⁵

⁴⁵ Rieka F. Hutami dan Dhea Ratna Camilla, analisis kepuasan pada pengguna sistem TCS menggunakan metode EUCS: Studi kasus PT. TLK Bandung, Jurnal manajemen Indonesia: Vol. 16 No. 1, pp 15 – 24, 2016, h. 18

Jadi dapat dijabarkan bahwa dimensi keakuratan mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi kesalahan dalam proses pengolahan data.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengukuran keakuratan dalam model EUCS, maka didalam penelitian ini, keakuratan aplikasi web yang akan dievaluasi adalah :

- a. Hasil Output
- b. Tingkat Error

3. Dimensi Format

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem. Menurut Wilson "*The format dimension is concerned with issues such as whether the output is presented in a useful layout, and whether the information presented is clear.*"⁴⁶ (Dimensi format berkaitan dengan isu-isu seperti apakah output disajikan dalam tata letak yang berguna, dan apakah informasi yang disajikan jelas). Ditambahkan menurut Rasman Definisi konsep

⁴⁶ Richard M. S. Wilson, *loc.cit.*

dari dimensi format adalah “Bentuk atau tampilan yang dimunculkan oleh sistem diukur dari tingkat kenyamanan pengguna saat melihat tampilan sistem.”⁴⁷

Saat sistem memberikan tampilan yang menarik serta kemudahan kemudahan dalam tampilan antarmuka memberi peluang untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas penggunaan sistem.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengukuran format dalam model EUCS, maka didalam penelitian ini, format aplikasi web yang akan dievaluasi adalah :

- a. Bentuk Tampilan SEMANTIK BPPK
- b. Format Laporan Output
- c. Tata Letak SEMANTIK BPPK
- d. Sistem Navigasi

4. Dimensi ease of use

Menurut Bijith and Nalay kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting.⁴⁸ Hal ini dikarenakan kemudahan dalam penggunaan dapat memberi dampak pada kemudahan kinerja pengguna. Doll & Torkzadeh dalam Yasoa dkk. Mengatakan bahwa

⁴⁷ Yoel Indra Kusuma Rasman, *Skripsi : Bentuk atau tampilan yang dimunculkan oleh sistem diukur dari tingkat kenyamanan pengguna saat melihat tampilan sistem* (Depok : Universitas Indonesia, 2012) hh. 20 - 21

⁴⁸ Bijith Marakarkandy and Nilay Yajnik, *loc. cit.*

kemudahan penggunaan dapat meningkatkan produktivitas atau memungkinkan pengambil keputusan untuk memeriksa lebih banyak alternatif (dalam pengambilan keputusan). Apabila pengguna akhir menemukan aplikasi yang mudah digunakan maka akan membuat pengguna lebih tertarik dan mahir dalam memanfaatkan berbagai kemampuan yang aplikasi tawarkan.

Menurut Wilsons “*The ease of use dimension refers to the user friendliness of the system.*”⁴⁹ (Dimensi kemudahan penggunaan mengacu kepada keramahan dalam penggunaan sistem). Ditambahkan oleh Hutami dan Camilla menjelaskan bahwa “kemudahan dalam penggunaan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir”.⁵⁰

Dapat disimpulkan bahwa, dimensi *ease of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* secara keseluruhan. Secara rinci proses keseluruhan tersebut meliputi proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan, serta

⁴⁹ Richard M. S. Wilson, *loc. cit.*

⁵⁰ Rieka F. Hutami dan Dhea Ratna Camilla, *op. cit.*, h. 19

kemudahan dalam menampilkan output yang akan digunakan oleh pengguna.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengukuran kemudahan pengguna dalam model EUCS, maka didalam penelitian ini, kemudahan penggunaan aplikasi web yang akan dievaluasi adalah :

- a. *User Friendly*
- b. Proses Memasukkan Data
- c. Proses Mengelola Data
- d. Proses Menampilkan Output
- e. Mencari Informasi

5. Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Menurut Doll & Torkzadeh dalam Alshehri mengatakan bahwa “*The construct of timeliness is about ‘in time’ and ‘up-to-date’ information provided by the system.*”⁵¹ (dasar dimensi ketepatan waktu yaitu mengenai ‘tepat waktu’ dan informasi yang ‘up-to-date’ yang disediakan oleh sistem).

Menurut Wilson “*the dimension of timeliness deals with whether or not*

⁵¹ Alanawd Alshehri, Thesis : *Measuring User Satisfaction with e-Government Systems: An Empirical Study to Evaluate IS Effectiveness* (London : University Of London, 2016) h. 223

users get the information when they need it and whether the system provides up-to-date information."⁵² (dimensi ketepatan waktu berhubungan dengan apakah pengguna mendapatkan informasi saat mereka membutuhkannya dan apakah sistem tersebut menyediakan informasi terkini).

Menurut Rasman "Dimensi ketepatan waktu berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan yang sistem informasi berikan saat pengguna menjalankan sistem dan memberikan output secara cepat tanpa harus menunggu lama"⁵³ Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem yang *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Ditambahkan oleh Alshehri yang mengatakan bahwa

*"Timeliness of the system itself (system speed and technological response). As the system has evolved and becoming ubiquitous in being accessible and used on different technological platforms, this has resulted in various technological platforms, each with its own timeliness."*⁵⁴

(Ketepatan waktu berasal dari sistem itu sendiri (kecepatan sistem dan respon teknologi). Ketepatan waktu juga berhubungan kepada kemudahan akses dan penggunaan pada berbagai platform teknologi,

⁵² Richard M. S. Wilson, *op. cit.*, h. 177

⁵³ Yoel Indra Kusuma Rasman, *loc. cit.*

⁵⁴ Alanawd Alshehri, *op. cit.*, h. 246

hal ini telah menghasilkan berbagai platform teknologi, masing-masing memiliki ketepatan waktu sendiri.)

Chin and Lee dalam Yasoa dkk. Mendefinisikan bahwa “*They (Chin and Lee) defined that satisfaction with operational speed as the extent to which an individual is satisfied with the operational speed of the system.*”⁵⁵ (kepuasan terhadap kecepatan operasional berhubungan dengan sejauh mana individu/pengguna sistem puas dengan kecepatan operasional sistem yang diberikan). Ditambahkan oleh Aggelidis dan Chatzoglou yang menyatakan bahwa “*The System Speed is the time that elapses from the time an activity starts until the results are displayed on the screen or on the printer.*”⁵⁶ (Kecepatan Sistem adalah waktu yang berlalu sejak aktivitas dimulai sampai hasilnya ditampilkan di layar atau pada printer).

Berdasarkan penjabaran mengenai pengukuran Dimensi Ketepatan Waktu dalam model EUCS, maka didalam penelitian ini, ketepatan waktu aplikasi web yang akan dievaluasi adalah :

- a. Ketepatan Waktu Informasi
- b. *Up Date* Informasi
- c. Kecepatan Sistem

⁵⁵ Mohd Rushdan Yasoa dkk., *The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) On Computerised Accounting System (CAS) Among Peninsular*, Vol 2, December 2006, h. 599

⁵⁶ Vassilios P. Aggelidis & Prodromos D. Chatzoglou, *Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)*, Vol 45, March 2012, h. 570

Model ini dipilih karena mengacu kepada tujuan penelitian yang telah dibuat yaitu untuk melihat tingkat kepuasan pengguna akhir dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi yang digunakan. Pengguna akhir yang dimaksudkan dalam penelitian adalah end user non pemrograman dan user tingkatan pemerintah.

Menurut Rockart dan Flannery dalam Darmawan menjelaskan bahwa terdapat enam Jenis dari End-User Computing yaitu :

1. End User Non Pemrograman
 2. User Tingkatan Pemerintah
 3. Programer End-User
 4. Personel Pendukung Fungsional
 5. Personel Pendukung Komputerisasi End-User
 6. Programer DP⁵⁷
- a. End User Non Pemrograman, yaitu merupakan pemakai software hasil olahan orang lain. Pemakai ini hanya sedikit memiliki pemahaman tentang komputer atau mungkin tidak memiliki pemahaman sama sekali. Pemakai berkomunikasi dengan bantuan menu dan mengandalkan orang lain untuk bantuan teknis.
- b. User Tingkatan Pemerintah, yaitu merupakan pemakai yang menggunakan software tertulis yang telah tersedia. Selain itu user tingkat ini juga menggunakan 4GL untuk mengakses database dan laporan khusus.

⁵⁷ Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta:Rosda, 2013) hal. 193.

- c. Programer End-User, yaitu pemakaian yang dapat menulis programnya sendiri dan menggunakan bahasa programan. Karena mempunyai pemahaman komputer yang lebih baik, biasanya menghasilkan informasi untuk pemakaian non-programan dan pemakai tingkat perintah. Contoh pemakai jenis ini adalah aktuaris penaksir), analis keuangan, dan insinyur.
- d. Personel Pendukung Fungsional, merupakan pemakai yang ditugasi di unit fungsional perusahaan dan menangani penggunaan komputer. Dan mempunyai tingkatan sebagai ahli seperti yang ada di unit pelayanan informasi.
- e. Personel Pendukung Komputerisasi End-User, yaitu spesialis informasi yang ditugaskan di unit pelayanan informasi, namun membantu end-user dalam pengembangan sistem.
- f. Programer DP, merupakan golongan programer khusus, yang ditugaskan di pelayanan informasi, yang diharapkan memberikan dukungan kepada end-user. Dukungan ini biasanya diberikan untuk menentukan harga kontak.

G. Hipotesis

Hipotesis dijelaskan sebagai suatu pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris.⁵⁸ Didalam penelitian ini terdapat beberapa hipotesis yang digunakan dalam memberikan dugaan sementara sebagai salah satu cara untuk melihat hasil yang sesungguhnya didalam penelitian ini, hipotesis yang dimaksud antara lain :

1. H_1 : Terdapat Hubungan yang signifikan antara konten dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir sistem komputer.
2. H_2 : Terdapat Hubungan yang signifikan antara keakuratan dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir sistem komputer.
3. H_3 : Terdapat Hubungan yang signifikan antara format dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir sistem komputer.
4. H_4 : Terdapat Hubungan yang signifikan antara kemudahan Penggunaan dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir sistem komputer.
5. H_5 : Terdapat Hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir sistem komputer.

⁵⁸ Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-Masalah Sosial* (Jogjakarta : Gaya Media, 2007), h. 137.

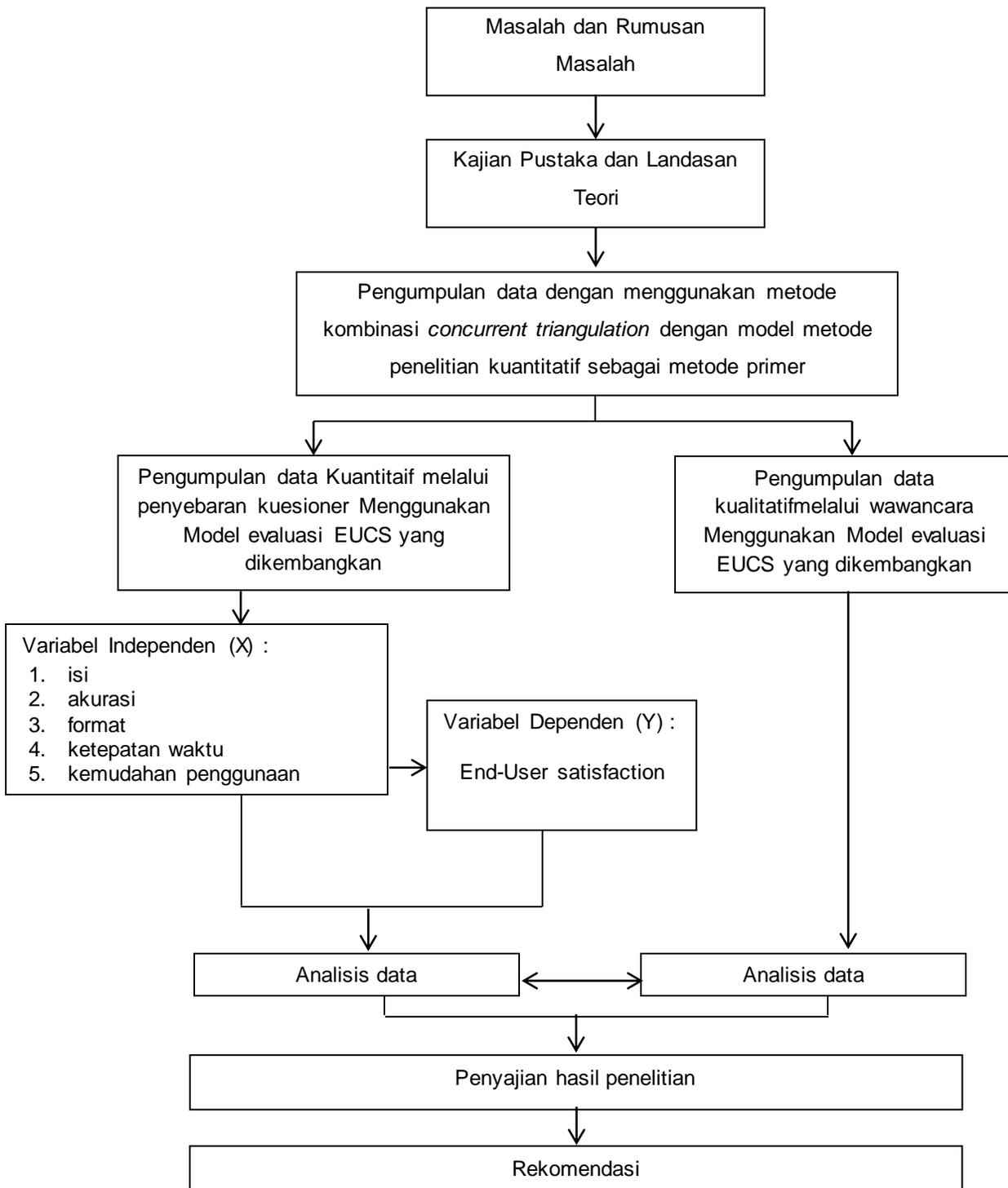
H. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Pada penelitian ini diangkat melalui beberapa permasalahan yang timbul dari penggunaan sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK, ditambah dengan keinginan peneliti untuk melakukan evaluasi guna melihat kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah disusun didalam rencana strategis PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2015 – 2019 dengan kondisi di lapangan.

Kemudian berdasarkan permasalahan yang ditimbulkan, peneliti melakukan analisis kepuasan para pengguna SEMANTIK BPPK untuk mengukur seberapa besar kepuasan pengguna terhadap SEMANTIK BPPK. Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan model EUCS yang telah dikembangkan oleh Aggelidis dan Chatzoglou.

Setelah data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, peneliti menghitung hasil penelitian dan memberikan rekomendasi. Secara umum kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.7 Kerangka Berpikir

I. Hasil Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian sebelumnya yang dapat menjadi acuan dalam pembuatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian yang dibuat oleh Suzanto dan Sidharta menghasilkan gambaran mengenai pengukuran End user computing satisfaction pada penggunaan sistem informasi akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sistem informasi akademik terhadap sikap pengguna menghasilkan angka sebesar 57%. Sedangkan, pengaruh sikap pengguna sistem informasi akademik terhadap perilaku atas penggunaan ulang sistem informasi akademik sebesar 50%.⁵⁹

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Aditya W. Utama mengenai evaluasi kinerja dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAK) dengan metode PIECES dan EUCS. Pada penelitian ini aditya menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode ini berfokus pada konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap SIAK. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam hal Content SIAK hanya 47.08%, pada akurasi SIAK sebesar 44.68%, pada format dan kemudahan pengguna SIAK masing masing sebesar

⁵⁹ Boy Suzanto dan Iwan Sidharta, *Pengukuran End User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik*, Jurnal ekonomi, bisnis dan entrepreneurship: vol. 9 No. 1 hh 16-28, 2015.

57.98% dan 58.51%, dan pada ketepatan waktu SIAK memperoleh hanya sebesar 28.72%.⁶⁰

Penelitian lainnya dilakukan oleh Hutami dan Camilla yang berjudul analisis kepuasan pada pengguna sistem TCS menggunakan metode End User Computing Satisfaction yang dilakukan di PT. TLK, Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel EUCS yaitu *variabel content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kinerja dari sistem TCS saat ini dan menganggap bahwa kinerja sistem TCS tersebut sangat penting untuk ditingkatkan. Variabel yang memiliki nilai kinerja dan harapan yang paling rendah adalah variabel *ease of use*. Sementara terjadi perbedaan hasil analisis tingkat kepuasan yang menunjukkan variabel *accuracy* memiliki GAP terbesar.⁶¹

Penelitian yang dilakukan diluar negeri contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Cendón dan Souza yang berjudul *A method for measuring satisfaction of users of digital libraries: a case study with engineering faculty*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna perpustakaan digital Portal Capes Brazil. Kuesioner disebarakan sebanyak 554 mahasiswa fakultas teknik dari seluruh

⁶⁰ Aditya W. Utama, *evaluasi kinerja dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAK) dengan metode PIECES dan EUCS*, Jurnal Citra Widya Edukasi: vol. 8 No. 1, hh 18 – 32, 2016.

⁶¹ Rieka F. Hutami dan Dhea Ratna Camilla, *analisis kepuasan padapengguna sistemTCS menggunakan metode EUCS: Studi kasus PT. TLK Bandung*, Jurnal manajemen Indonesia: Vol. 16 No. 1, hh 15 – 24, 2016.

universitas di wilayah Brazil. Pertanyaan pertanyaan didalam kuesioner mencakup pertanyaan umum mengenai kepuasan pengguna; dan kepuasan dengan aspek kualitas dan isi sistem yang spesifik. Kepuasan dengan kualitas sistem mencakup pertanyaan pada sumber pencarian, kegunaan (kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keterbacaan, pengorganisasian informasi dan urutan layar), dan akses terhadap sistem (kemudahan akses dan kecepatan). Kepuasan dengan isi sistem mencakup pertanyaan tentang jumlah jurnal, kualitas mereka, relevansinya, cakupan kronologis, informasi terkini, keandalan dan ketersediaan teks yang lengkap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dengan kualitas sistem jauh lebih rendah (0,37) yaitu dengan sedikit variasi di antara ketiga komponen: kegunaan (0,37), akses (0,38) dan sumber pencarian (0,28). Akses bukanlah masalah yang cukup besar (kemudahan akses adalah 0,38, kecepatan adalah 0,37). Sistem ini dianggap mudah digunakan (0,42) namun kurang fleksibel (0,36) dan membingungkan (urutannya adalah 0,30, organisasi 0,30, dan penjelajahannya 0,31).⁶²

Penelitian selanjutnya di lakukan oleh silva suzart yang meneliti mengenai kepuasan pengguna sistem informasi di Sistem Terpadu

⁶² Beatriz Valadares Cendón and Juliana Lopes de Almeida Souza, *A method for measuring satisfaction of users of digital libraries: a case study with engineering faculty*, Journal of Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML): Volume 4 Number 1, pp 11 – 19, 2015.

Administrasi Keuangan Pemerintah Federal (SIAFI). Silva menyebar kuesioner yang berisi 12 item menggunakan model EUCS kepada 77 responden yang bekerja di bidang anggaran, keuangan, dan akuntansi. Hasil dari penelitian ini menggambarkan hanya sedikit pengguna yang merasa puas dengan sistem SIAFI. Pengguna menunjukkan bahwa puas dengan faktor “format” dan ketidakpuasan menunjuk pada faktor “kemudahan pengguna” Sedangkan faktor lainnya tidak terlalu berpengaruh.⁶³

⁶³ Janilson Antonio da Silva Suzart, End-user satisfaction with the Integrated System of the Federal Government Financial Administration (SIAFI): a case study, *Journal of Information Systems and Technology Management*: Volume 10 Number 1, 2013.