

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki beberapa kesamaan kasus atau latar belakang masalah dengan penelitian yang akan dilakukan. Untuk penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut,

Pertama penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa UGM dalam Menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi (SIMASTER UGM). Penelitian ini dilakukan oleh Thariq Surya Gumelar (2020), Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai pengaruh konten, keakuratan informasi, format penyajian informasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu Simaster terhadap kepuasan pengguna akhir Simaster, yaitu mahasiswa UGM. *Pilot test* dilakukan pada 30 responden untuk menguji reliabilitas dan validitas kuesioner sebelum disebarkan kepada jumlah responden minimal yang ditetapkan. Setelah memenuhi uji reliabilitas dari *pilot test*, kuesioner disebar dan memperoleh sebanyak 427 responden dari minimal 398 responden. Dari 427 responden, terdapat 10 kuesioner tidak sah karena tidak diisi secara lengkap dan benar oleh responden, hasilnya 417 data valid yang dapat diolah. Hasil dari penelitian adalah,

1. Berdasarkan hasil uji T penelitian, dari lima hipotesis terdapat empat hipotesis yang didukung dan satu hipotesis yang tidak didukung. Faktor

konten, format penyajian, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu Simaster mempengaruhi kepuasan pengguna Simaster. Sedangkan faktor keakuratan informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna Simaster.

2. Berdasarkan model regresi penelitian, terdapat empat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan dan positif, yaitu variabel faktor konten, format penyajian, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Lebih spesifik, faktor kemudahan penggunaan Simaster menjadi faktor terbesar dalam mempengaruhi kepuasan pengguna Simaster, diikuti oleh faktor ketepatan waktu, konten, dan format penyajian. Sedangkan faktor keakuratan informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Simaster.

Kedua penelitian dengan judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Adha Oktarini Saputri dan Alvin (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan terhadap portal program studi sistem informasi bina darma yang berdomain *si.binadarma.ac.id* peneliti menggunakan *metode end user computing satisfaction* (EUCS). Instrumen (EUCS) mencakup lima komponen: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini di kumpulkan dengan instrumen kuesioner dan studi pustaka yang di sebarakan kepada mahasiswa program studi sistem informasi bina darma dan dosen sistem informasi. Data yang diperoleh diolah menggunakan *software* SPSS versi 24.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Hasil analisisnya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruknya portal program studi sistem informasi. Hasil dari penelitian sebagai berikut,

1. Berdasarkan dari hasil Uji R² diketahui nilai koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,772 artinya variabel X yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Y yaitu *user satisfaction* sebesar 0,573 atau 57,3%.
2. Berdasarkan dari hasil uji T terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu pada variabel *content* dan *accuracy*, dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *format*, *easy of use* dan *timeliness*.
3. Berdasarkan dari hasil Uji F
Diketahui nilai signifikansi dari pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan $F \text{ hitung sebesar } 26,231 > F$ artinya dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Penelitian Ketiga dengan judul Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Amalia, Dicke Junryan Saut HS, Wim Hapsoro (2021). Penelitian yang dilakukan dalam Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS di STMIK Widya Pratama. Dalam penelitian tersebut disimpulkan hasilnya sebagai berikut,

1. Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari hasil uji R^2 adalah sebesar 0.847. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel terikat yang meliputi konten/isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap variabel bebas yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebanyak 84,7%. Hal tersebut menjelaskan bahwa dari 302 responden, terdapat 256 responden merasa sangat puas dengan sistem informasi akademik LMS STMIK Widya Pratama Pekalongan.
2. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh variable terikat yaitu konten/isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu terhadap variabel bebas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa ada 1 variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu, kemudahan pengguna, sedangkan 4 variabel terikat lainnya yaitu variabel konten/Isi, akurasi, bentuk, dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh terhadap variabel bebas (kepuasan pengguna).
4. Pada variabel kemudahan pengguna pada sistem informasi akademik mahasiswa LMS diketahui belum memberikan kepuasan secara maksimal pada pengguna, maka perlu ditingkatkan lagi kualitas pada sisi kemudahan pengguna, mungkin perlu ditambahkan informasi peringatan jika terjadi kesalahan *input* pada sistem, dan perlu ditingkatkan pada kecepatan akses dalam menampilkan informasi pada sistem informasi akademik LMS STMIK Widya Pratama agar lebih bermanfaat dan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa.

Keempat penelitian dengan judul Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan: *Literature Review*. Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, Sri Achadi Nugraheni (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi pada model evaluasi EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan.. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara dimensi pada model evaluasi EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan. Metode yang digunakan adalah *scoping review*, peneliti menggunakan beberapa kajian yang memiliki cakupan relevan dengan topik pembahasan. Kriteria kajian yang di *review* dalam penelitian adalah artikel atau jurnal yang dipublikasi dalam 10 tahun terakhir (2012-2022). Hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa kelima dimensi memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna sistem. Kesimpulan penelitian tersebut adalah model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat diterapkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi di bidang kesehatan seperti di rumah sakit dan puskesmas. Kelima dimensi EUCS yaitu *content, accuracy, ease of use, format* dan *timelines* mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi di bidang kesehatan. Saran dalam penelitian tersebut diharapkan setiap sistem informasi kesehatan yang diterapkan dapat dievaluasi agar dalam penggunaannya dapat maksimal dan sistem dapat diperbaiki apabila terdapat kekurangan, sehingga pengguna sistem dapat merasa puas dan nyaman dengan sistem informasi kesehatan yang digunakan.

Penelitian kelima dengan judul Penggunaan Metode *End User Computing Satisfaction* untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kependidikan UGM dalam Menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi (SIMASTER). Penelitian oleh Danis Apriyanto (2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai pengaruh konten, keakuratan informasi, format penyajian informasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu Simaster terhadap kepuasan pengguna Simaster, yaitu Tenaga Kependidikan UGM. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode analisis data, data yang diperoleh dari responden diuji agar sesuai dengan asumsi-asumsi klasik sehingga mampu digunakan untuk melakukan uji hipotesis. Serangkaian analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Kualitas Data, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Berganda, Uji Statistik T dan Uji Koefisien Determinasi R^2 (*Adjusted R*). Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor konten Simaster menjadi faktor yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, diikuti faktor ketepatan waktu, keakuratan informasi, format penyajian dan kemudahan pengguna.

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No.	Penulis	Judul	Objek Penelitian	Metode
1.	Thariq Surya Gumelar (2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa UGM Dalam Menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi	SIMASTER Mahasiswa UGM	<i>End User Computing Satisfaction</i>
2.	Nurul Adha Oktarini Saputri dan Alvin (2020)	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma	<i>End User Computing Satisfaction</i>
3.	Nurul Amalia, Dicke Junryan Saut HS, Wim Hapsoro (2021)	Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	Sistem Informasi Akademik LMS (<i>Learning Management Service</i>) STMIK Widya Pratama	<i>End User Computing Satisfaction</i>
4.	Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, Sri Achadi Nugraheni (2022)	Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan: <i>Literature Review</i>	Sistem Informasi Bidang Kesehatan: <i>Literature Review</i>	<i>End User Computing Satisfaction</i>
5.	Danis Apriyanto (2023)	Penggunaan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kependidikan UGM dalam Menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi (SIMASTER)	SIMASTER Tenaga Kependidikan UGM	<i>End User Computing Satisfaction</i>

2.2 Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Gadjah Mada

Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Gadjah Mada, selanjutnya disebut SIMASTER UGM merupakan sistem informasi terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Teknologi Informasi (DTI) UGM. Terdapat tiga bagian Simaster yang ada di UGM, yaitu Simaster bagi pegawai, mahasiswa dan Alumni. Awal mula diciptakannya Simaster merupakan suatu perwujudan untuk membentuk sistem yang terintegrasi dan terpusat bagi Fakultas dan unit-unit yang ada di UGM. Dalam Simaster yang digunakan untuk tenaga kependidikan, terdapat berbagai menu pada tampilan Simaster. Beberapa menu yang dapat diakses meliputi, Pengabdian, *Wallet*, Hibah, Aplikasi, *Document Management System* (DMS), Persuratan, Agenda, Tanda Tangan Elektronik, Perpustakaan, Petugas Ujian, Data Pegawai, *Payroll*, IBK, Studi Lanjut, Presensi. Setiap menu yang ada dalam Simaster tersebut merupakan wujud dari integrasi yang dilakukan dengan unit-unit yang ada di UGM, sehingga setiap menu tersebut terhubung dan dikelola langsung oleh unit terkait.

Contohnya menu Persuratan, pada menu persuratan proses sepenuhnya dilakukan secara *softfile*, pengirim dapat memproses persuratan yang ditujukan kepada penerima yang dituju, terintegrasi antar Fakultas dan Sekolah dalam lingkungan civitas akademik UGM. Prosesnya dengan Unggah Lampiran, Kepada (Diisi nama jabatan, Tim atau Nama Personal sebagai pembuka surat), Tujuan (Diisi Nama Jabatan, Tim atau Nama Personal), Tembusan, Sifat/Derajat, Perihal, kemudian menuliskan isi pesan.

Dalam menu persuratan, pengirim dan penerima dapat saling memberikan komentar, disposisi, proses lebih lanjut dan melihat alur persuratan secara langsung. Pada sistem kerja Simaster, kebijakan dan jenis informasi yang disampaikan dalam Simaster menjadi wewenang dan otoritas setiap unit terkait yang mengeluarkan informasi. Hal tersebut menjadikan setiap unit tersebut memiliki otoritas untuk mengakses dan menampilkan informasi pada Simaster. Simaster sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan dan menyesuaikan perubahan pola penggunaan aplikasi dan peraturan yang ada, maka dilakukan pengembangan.

Dalam melakukan pengembangan, Simaster memberlakukan *platform* sebagai dasar pengembangannya (Ghofur 2023). Terdapat tujuh *platform* yang digunakan untuk mengembangkan Simaster, yaitu:

- a. UGM *server* yaitu *platform* yang mengelola data ketika melakukan pengembangan.
- b. UGM *gite*, yaitu *platform* yang berfungsi sebagai gudang kode (*repository code*) pengembangan. Pengembangan apapun yang dilakukan harus dimasukkan ke *platform* ini.
- c. UGM *framework*, merupakan kerangka kerja yang dikembangkan untuk kode. Dalam *platform* kodifikasi dan parameter dalam pengembangan diatur. Semua pengembangan yang dilakukan DTI harus memakai kerangka kerja yang sama dan sampai pada tahun 2023 memakai *framework* versi 3.2.
- d. UGM *service*, yaitu *platform* yang mengatur pertukaran data yang ada di unit-unit baik dari *database* ataupun *websitebase*.

- e. *Passport*, merupakan *platform* yang mengatur kebenaran dan otorisasi pengguna. Salah satu contohnya adalah *Single Sign On (SSO UGM)*. melalui hal tersebut pengguna dapat diarahkan ke kanal yang sesuai dengan atribut yang dimasukkan.
- f. *UGM database*, yaitu *platform* yang mengatur terkait dengan membuat tabel, penamaan, dan relasi antar tabel dalam pengembangan.
- g. *UGM mobile*, yaitu *platform* yang dikembangkan berdasarkan basis mobile.

2.3 Kerangka Teoritis

Terdapat berbagai penelitian yang bertujuan untuk menilai kesuksesan implementasi suatu sistem informasi. Terdapat juga berbagai model yang dapat digunakan, antara lain *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), *End User Computing Satisfaction* (Torkzadeh dan Doll 1988), *Task Technology Fit* (Goodhue dan Thompson, 1995), dan model yang lainnya. Akan tetapi dalam menilai kesuksesan sistem informasi yang wajib digunakan, model keberterimaan tidak dapat digunakan (Brown 2002).

2.3.1 Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Informasi

Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk perasaan senang dan kecewa individu yang dihasilkan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk dengan ekspektasi yang diharapkan, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkatan seberapa jauh *output* sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan kualitas informasi sebagai pendukung pembuatan keputusan penggunanya (Ives dan Olson, 1984).

Chin dan Lee (2000) menekankan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi menjadi evaluasi pengaruh dan pengalaman pengguna tersebut saat menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi mengukur seberapa baik respon pengguna sistem informasi atas kinerja sistem sistem tersebut, sehingga suatu sistem informasi dituntut untuk mampu memberikan *output* yang memberikan dampak positif bagi pemakainya. Setiap aspek dalam sistem informasi diharapkan mampu membantu penggunanya dalam mengambil keputusan.

2.3.2 End User Computing Satisfaction

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pada sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll (1988). Model ini berfokus pada evaluasi sistem informasi berdasarkan pada kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir suatu aplikasi menjadi tolak ukur dalam menilai kesuksesan aplikasi tersebut. Model ini juga menjadi suatu konsep respon pengguna terhadap suatu aplikasi tertentu yang digunakan secara langsung (Torkzadeh dan Doll 1988). Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir, model *End User Computing Satisfaction* menggunakan lima faktor untuk mengukur kepuasan tersebut. Kelima faktor tersebut terdiri atas isi (*content*), akurasi (*accuration*), format, ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (*ease to use*) (Torkzadeh dan Doll 1988). Menurut Wijaya dan Suwastika (2017) menjelaskan bahwasannya kelima faktor tersebut memiliki makna yaitu:

a. Faktor Konten

Faktor konten mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan isi konten yang disajikan oleh sistem informasi. Isi konten tersebut dapat berupa suatu modul dan fungsi yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna ataupun informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

b. Faktor Keakuratan Informasi

Faktor keakuratan informasi mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan tingkat keakuratan data yang disampaikan sistem informasi setelah dilakukan pengolahan informasi oleh sistem.

c. Faktor Format

Faktor format mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan pada tampilan dan keindahan tampilan antarmuka sistem. Hal tersebut akan meninjau apakah sistem informasi tersebut dapat menampilkan format yang menarik dan memudahkan penggunanya dalam mengakses informasi.

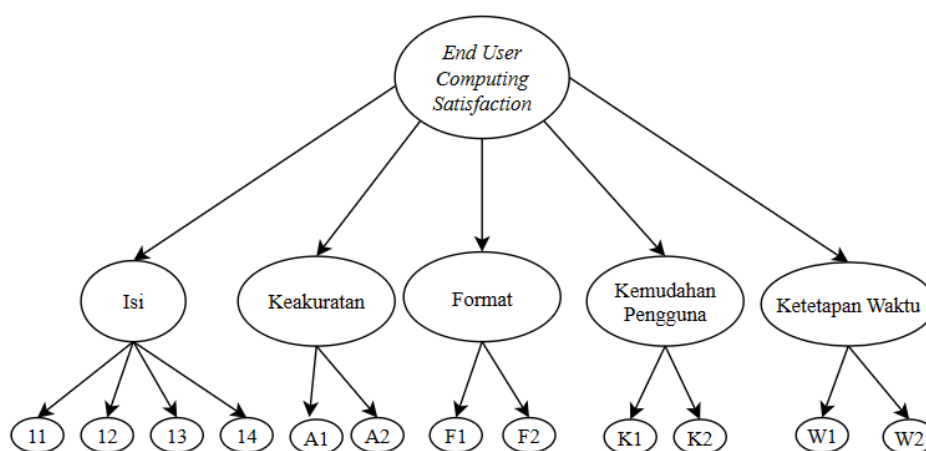
d. Faktor Kemudahan Penggunaan

Faktor kemudahan penggunaan mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan tingkat kemudahan penggunaan dalam proses memasukkan dan mengolah data serta mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

e. Faktor Ketepatan Waktu

Faktor ketepatan waktu mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi kepada pengguna.

Dari faktor-faktor tersebut akan terdapat pertanyaan turunan yang akan memengaruhi apakah faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Total terdapat sebanyak 12 pertanyaan turunan dari kelima faktor tersebut yang digunakan sebagai dasar uji faktor tersebut. Secara umum, Torkzadeh dan Doll mengilustrasikan model *End User Computing Satisfaction* seperti pada *flowchart* berikut:



Gambar 2.1 Model *End User Computing Satisfaction* oleh Torkzadeh dan Doll

Meskipun model *End User Computing Satisfaction* telah diciptakan sejak tahun 1988, model ini masih sesuai dalam menilai kesuksesan suatu sistem. Dalam penelitian sebelumnya oleh Kee, Jeon, dan Heinrich (2008) yang berjudul “*Validating an End User Computing Satisfaction Instrument: A Confirmatory Factor Analysis Approach Using International Data*” menguji tentang kesesuaian faktor-faktor pada model *End User Computing Satisfaction* untuk menilai kesuksesan suatu sistem. Penelitian tersebut dilakukan dengan menguji keabsahan model di lingkungan kerja negara Korea untuk mengetahui apakah dengan budaya yang berbeda akan mempengaruhi validitas model. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa model *End User Computing Satisfaction*

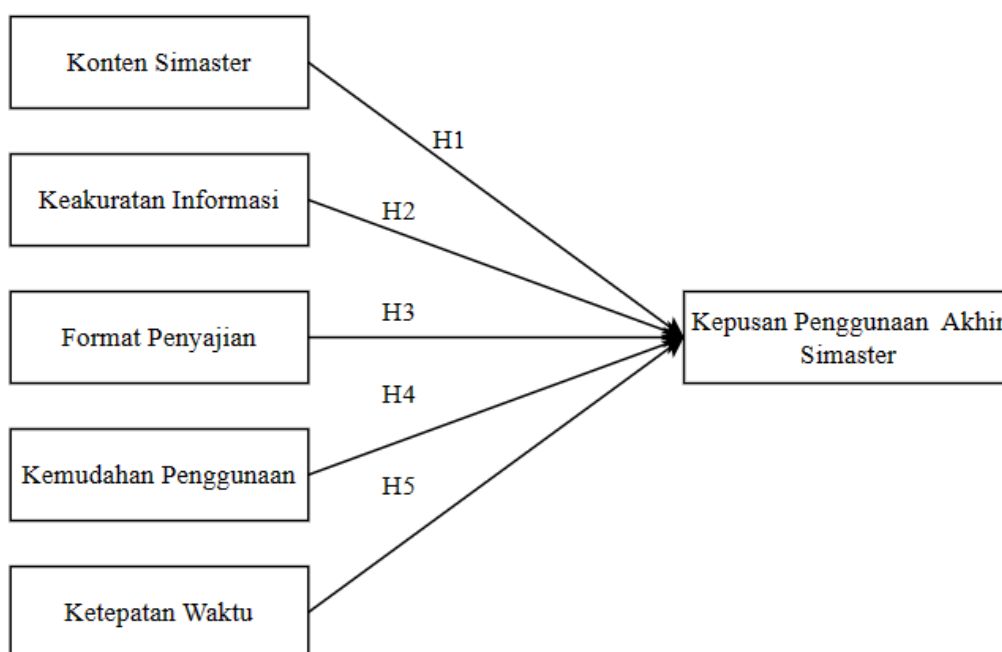
sebagai prediktor kepuasan pengguna sistem informasi yang baik dan dapat digunakan pada lingkungan budaya yang berbeda-beda (Kee, Jeen, dan Heinrich 2008, 161-162).

Beberapa penelitian terdahulu oleh Yajnik dan Marakarkandy (2013) yang bertujuan untuk memvalidasi secara empiris model *End User Computing Satisfaction* pada konteks *internet banking*. Pada penelitian tersebut diperoleh temuan bahwa model *End User Computing Satisfaction* masih mampu diaplikasikan, dan menyatakan bahwa dalam hasil penelitian tersebut faktor format menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sedangkan faktor konten memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna yang paling rendah.

Kemudian penelitian Dastgir dan Mortezaie (2012) bertujuan untuk meneliti tentang validitas model *End User Computing Satisfaction* dalam menilai kesuksesan sistem informasi akuntansi ditinjau dari perspektif manajer keuangan. Dalam penelitian tersebut peneliti mengambil objek penelitian sistem informasi akuntansi dikarenakan sistem tersebut memiliki peranan besar dalam perusahaan untuk pengambilan keputusan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor-faktor model *End User Computing Satisfaction* dapat diadopsi dalam menilai kesuksesan sistem informasi akuntansi dan valid untuk digunakan dalam menilai kepuasan pengguna sistem informasi (Dastgir Mortezaie 2012).

2.4 Model Penelitian

Berikut ini merupakan model penelitian yang peneliti gunakan. Dalam model penelitian ini, hipotesis yang digunakan bersumber dari model *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll (1983). Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna Simaster. Berikut ini merupakan grafik model penelitian



Gambar 2.2 Rerangka Model Penelitian

2.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Tritjahjo (2019: 31), variabel penelitian merupakan objek yang menempel pada diri subjek berupa suatu data yang dikumpulkan dan menggambarkan suatu kondisi atau nilai masing-masing subjek penelitian. Selanjutnya Arikunto (2014) menjelaskan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang dilaksanakan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh

informasi yang kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan suatu objek berupa data yang dikumpulkan melalui subjek penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang dapat ditarik kesimpulannya. Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada bagian berikut ini,

2.5.1 Faktor Konten Simaster

Dalam Simaster, faktor konten berkaitan dengan kemampuan Simaster untuk menyajikan informasi secara efektif dan efisien. Terdapat lima hal utama yang digunakan untuk menilai yaitu kesesuaian, kemudahan untuk dipahami, kelengkapan, kecukupan, dan jelas atau tidaknya pengguna dalam mengakses konten. Kelima hal tersebut dimasukkan dalam kuesioner sebagai berikut:

- a. Kemampuan Simaster dalam menyediakan konten informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
- b. Kemampuan Simaster dalam menyediakan konten informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
- c. Konten informasi yang disampaikan oleh Simaster lengkap dan menyeluruh.
- d. Konten yang disampaikan dalam Simaster sangat jelas dan mampu digunakan oleh pengguna secara langsung.
- e. Simaster menyediakan konten informasi yang cukup.

2.5.2 Faktor Keakuratan Informasi Simaster

Keakuratan informasi merujuk pada tingkat akurasi sistem informasi dalam mengelola setiap data yang diperoleh untuk selanjutnya disampaikan kepada pengguna sistem informasi (Wijaya dan Suwastika 2017). Dalam mengukur keakuratan penyajian informasi pada Simaster, peneliti menggunakan skala atau atribut yang diadopsi dari model *End User Computing Satisfaction* oleh Torkzadeh dan Doll (1988), Chin dan Lee (2000), Fitriansyah dan Harris (2018). Terdapat empat item dalam skala pengukuran keakuratan penyajian informasi yang dimasukkan dalam kuesioner sebagai berikut:

- a. Simaster mampu menampilkan informasi yang benar dan akurat.
- b. Informasi yang ditampilkan dalam Simaster dapat dipercaya.
- c. Setiap menu yang dipilih oleh pengguna dalam Simaster dapat menunjukkan pengguna ke halaman yang sesuai.
- d. Kepuasan pengguna akhir Simaster terhadap keakuratan Simaster dalam menyajikan informasi.

2.5.3 Faktor Format Penyajian Informasi Dalam Simaster

Format penyajian informasi merujuk pada tampilan antarmuka sistem informasi dan kemudahan pengguna dalam mengakses menu-menu yang ada dalam sistem tersebut (Wijaya dan Suwastika 2017). Dalam menilai format penyajian informasi Simaster, peneliti menggunakan atribut yang diadopsi dari model *End User Computing Satisfaction* oleh Torkzadeh dan Doll (1988), Chin dan Lee (2000),

Fitriansyah dan Harris (2018). Terdapat empat item dalam skala pengukuran dalam kuesioner yang meliputi:

- a. Desain tampilan antarmuka Simaster memiliki format tata letak yang mudah dipahami oleh pengguna dalam mengakses menu-menu Simaster.
- b. Warna tampilan antarmuka Simaster memiliki kombinasi warna yang menarik.
- c. Struktur penyajian menu dan link pada tampilan Simaster mempermudah pengguna dalam mengambil keputusan.
- d. Pengguna Simaster merasa puas terhadap cara penyajian informasi di Simaster.

2.5.4 Faktor Kemudahan dalam Menggunakan Simaster

Kemudahan penggunaan Simaster merujuk pada kemudahan pengguna dalam melakukan proses *input* dan mengelola data serta mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Wijaya dan Suwastika 2017). Dalam menilai kemudahan penggunaan Simaster, peneliti menggunakan atribut yang diadopsi dari model *End User Computing Satisfaction* oleh Torkzadeh dan Doll (1988), Chin dan Lee (2000), Fitriansyah dan Harris (2018). Terdapat empat item dalam skala pengukuran dalam kuesioner yang meliputi:

- a. Simaster memiliki konstruksi sistem yang mudah digunakan.
- b. Akses Simaster yang dapat digunakan dari mana saja dan kapan saja setiap waktu.
- c. Sistem kerja Simaster yang sesuai dengan masukan perintah yang dilakukan oleh pengguna.

- d. Simaster membantu pengguna akhir dalam membuat pengambilan keputusan secara cepat.

2.5.5 Faktor Ketepatan Waktu Penyajian Informasi

Ketepatan waktu penyajian informasi merujuk pada kemampuan sistem informasi menyajikan informasi pada waktu saat dibutuhkan oleh penggunanya (Wijaya dan Suwastika 2017). Dalam mengukur ketepatan waktu Simaster dalam menyajikan informasi, peneliti menggunakan atribut pengukuran yang diadopsi dari model *End User Computing Satisfaction* oleh Torkzadeh dan Doll (1988), Chin dan Lee (2000), Fitriansyah dan Harris (2018). Terdapat tiga item dalam skala pengukuran dalam kuesioner yang meliputi:

- a. Simaster selalu mampu menyediakan informasi yang baru dan *up-to-date*.
- b. Kemampuan Simaster dalam menyediakan informasi kepada pengguna dengan tepat waktu.
- c. Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam Simaster ketika pengguna membutuhkannya.

2.5.6 Faktor Kepuasan Pengguna Simaster

Kepuasan pengguna merujuk pada tingkatan seberapa jauh *output* sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan kualitas informasi sebagai pendukung pembuatan keputusan penggunanya (Ives dan Olson, 1984). Dalam mengukur kepuasan pengguna akhir Simaster, peneliti menggunakan atribut

pengukuran yang dikembangkan dari penelitian terdahulu oleh Chin dan Lee (2000), Bestari (2010), dan definisi dari kepuasan itu sendiri dalam kuesioner meliputi:

- a. Pengguna merasa puas dalam menggunakan Simaster.
- b. Simaster membantu pengguna dalam membuat keputusan secara efisien dan efektif.
- c. Pengguna akan menggunakan Simaster sebagai referensi informasi kepegawaian yang dibutuhkan kedepannya.
- d. Simaster sukses memfasilitasi pengguna dalam pemenuhan kebutuhan informasi kepegawaian maupun non kepegawaian.