

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 N2 Online

N2 Online merupakan salah satu sistem pelaporan keuangan dan produksi (SPKP) outlet yang berfungsi untuk menggabungkan transaksi keuangan, mlo (ipos), dan transaksi yang dilakukan secara manual. Output dari SPKP adalah berupa neraca online. Dijalankannya N2 Online di Kantor Pos Sukoharjo sesuai dengan Keputusan Direksi (KD) No. 30/DIRRIPRO/0216 Tentang Aplikasi N2-Neraca Locket Online pada tanggal 04 Februari 2016 sebagai tindak lanjut Surat Keputusan Direksi tanggal 06 Juli 2015 No SK.1598/DIRUT/0715 Tentang Implementasi Neraca Locket Webbased.

Dengan adanya N2 Online di Kantorpos diharapkan dapat sebagai solusi dalam penyusunan laporan dan pengawasan keuangan serta laporan produksi outlet yang saling terintegrasi. N2 Online dapat diakses melalui jaringan intranet yang ada di PT Pos Indonesia (Persero) melalui alamat website n2.posindonesia.co.id. Secara sistem N2 Online dikerjakan pada saat akhir dinas oleh petugas loket dengan memasukkan nomor backsheet dari tiap layanan yang dilayani di loket yang bertalian. Adapun modul-modul yang ada dalam SPKP V.1.0.0 antara lain :

1. Modul User/Petugas,
2. Modul Generate ID Neraca,
3. Modul Ambil Backsheet Transaksi (SOPP, RS, FD, GOL, IPOS),
4. Modul Transaksi Manual,

5. Modul Kas Kecil dan Validasinya,
6. Modul Tampil Neraca dan Validasinya,
7. Modul Monitoring Neraca.

2.2 Kepuasan

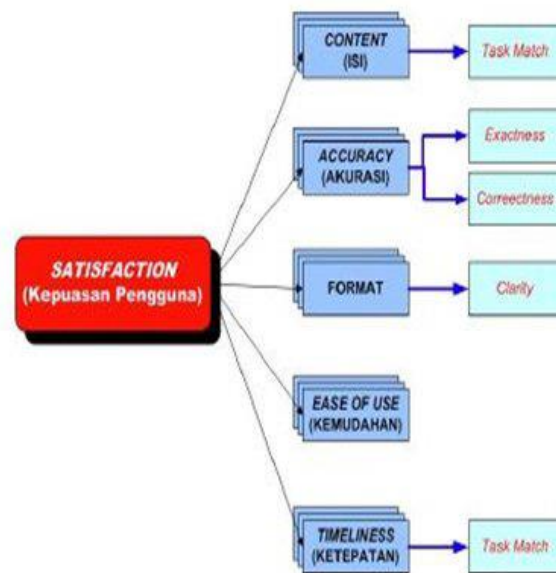
Menurut Kotler (1997) (dalam Hendarti 2008) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu. Ada juga yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Kotler, menekankan tiga hal penting dalam membangun kepuasan pelanggan, antara lain : [HAR13]

1. Mutu
2. Pelayanan
3. Nilai

2.3 *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* sebuah aplikasi adalah evaluasi secara keseluruhan para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. [DOL88]

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari aplikasi. Model ini telah banyak diuji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.



Gambar 2 End User Computing Satisfaction [DOL88]

Berikut ini adalah penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh.

1. Isi (*Content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu aplikasi. Isi aplikasi biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh aplikasi. Dimensi *content* juga mengukur apakah aplikasi menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap

modul dan informatif aplikasi maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan - kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering aplikasi menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Bentuk (*Format*)

Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka (*interface*) aplikasi, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh aplikasi apakah antarmuka sistem itu menarik dan apakah tampilan aplikasi memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Kemudahan (*Easy of Use*)

Dimensi *Easy of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan aplikasi, seperti proses memasukkan data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Tepat waktu berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi - teknologi mutakhir untuk mendapatkan, megolah dan mengirimkannya. *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai aplikasi *realtime*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. [DOL88]

2.4 Penelitian Sejenis Dengan Metode *End User Satisfaction (EUCS)*

Adapun penelitian sejenis yang telah dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di PT Pos Indonesia (Persero) yaitu pada aplikasi Pos Indonesia Online Studi Kasus Aplikasi Pos Indonesia Online di Kantor Pos

Cihapit.

Hasil pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dihasilkan penilaian bahwa isi dari aplikasi serta kemudahan dalam penggunaannya sudah memenuhi harapan dari pelanggan sedangkan keakuratan data, tampilan aplikasi, ketepatan waktu dalam mengelola data serta kepuasan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda dihasilkan bahwa semua variabel yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan tepat waktu berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Dengan kata lain isi informasi, keakuratan data yang dihasilkan, tampilan (bentuk) dari aplikasi, kemudahan dalam penggunaan aplikasi serta ketepatan waktu dalam menghasilkan data mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hasil penelitian juga menghasilkan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan sistem (Seprina Simangunsong, 2015).

Dalam penelitian tersebut menggunakan lima variabel bebas yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan, dan Tepat Waktu dan variabel terikat yaitu Kepuasan.

2.5 *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 16*

Statistical Package for the Social Science atau disingkat SPSS merupakan paket software statistika untuk analisis data. SPSS mengalami perkembangan dari versi 6.0 hingga versi terbaru saat ini, yaitu SPSS 16. Berikut adalah kebutuhan sistem SPSS 16: [TRI13]

1. Sistem Operasi : Microsoft Windows XP (Versi 32 bit), Windows Vista (Versi 32 bit atau 64 bit), atau Windows 7 (Versi 32 bit atau 64 bit).
2. Hardware : Prosesor Intel atau AMD x 86 berjalan pada 1GHz atau yang lebih tinggi.
3. Memori : RAM 1Gb, disarankan lebih dari 1Gb.
4. Minimum space kosong 800 MB.
5. Monitor super VGA (800 X 600) atau yang beresolusi tinggi.