

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. ANALISIS

Menurut kamus Bahasa Indonesia, analisa yaitu uraian, kupasan dan data yaitu fakta atau fenomena yang sifatnya mentah belum dianalisis, seperti angka, nama dan sebagainya. Data merupakan kumpulan dari nilai-nilai yang mencerminkan karakteristik dari individu-individu dari suatu populasi. Data bisa berupa angka, huruf, suara maupun gambar. Dari data ini diharapkan akan diperoleh informasi sebesar-besarnya tentang populasi. Dengan demikian, diperlukan pengetahuan dan penguasaan metode analisis sebagai upaya untuk mengeluarkan informasi yang terkandung dalam data yang dimiliki. (Suharto dan Iryanto, 1996)

2.2. *End User Computer Satisfaction*

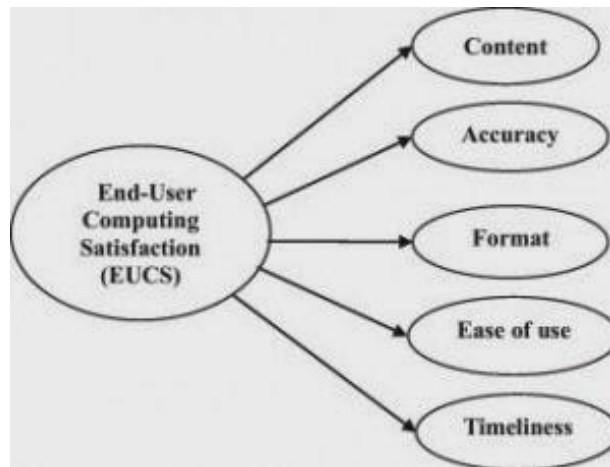
End User Computing Satisfaction adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah analisis secara keseluruhan dari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

Dalam penelitian William J. Doll untuk menentukan *end user computing*, mereka membedakan antara primer dan sekunder peran pengguna. Pengguna utama membuat keputusan berdasarkan output sistem. Pengguna sekunder bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan perangkat lunak aplikasi untuk memasukkan informasi atau mempersiapkan laporan output, tetapi tidak menggunakan output tidak langsung dalam pekerjaannya. Dalam komputasi pengguna akhir, dua peran digabungkan: orang yang hubungan listrik sistem keluaran juga mengembangkan itu. Sebaliknya, fasilitas pengguna akhir CODASYL committee (Lefkovits, 1979) memberikan definisi defisiensi yang lebih luas dari end-user computing meliputi: "-individuirect" pengguna akhir yang menggunakan komputer melalui orang lain; "Intermediate" pengguna akhir yang alaminya lainnya persyaratan informasi bisnis untuk laporan mereka akhirnya menerima; dan "langsung" pengguna akhir yang benar-benar menggunakan terminal. Namun, untuk sebagian besar, penulis di daerah ini seperti Martin (1982), Mclean (1979), dan Rockart dan Nery Flan- (1983) membatasi definisi mereka pengguna akhir untuk individu yang berinteraksi langsung dengan komputer. (juni 1988)

Penelitian yang dilakukan Mohd Rusdan Bin Yaso', ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi terkomputerisasi di universitas dan perguruan tinggi universitas publik. Ulasan ini juga menilai

hubungan signifikan antara faktor-faktor kepuasan pengguna akhir komputer (isi informasi, ketepatan informasi, format, kegunaan, ketepatan waktu, kecepatan sistem dan keandalan sistem) dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir dalam konteks Malaysia. Selain itu, penelitian ini juga menguji perbedaan persepsi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan oleh faktor-faktor yang lain seperti gender, latar belakang pendidikan, jabatan, masa jabatan, dan kursus akuntansi terkomputerisasi. Akhirnya, penelitian ini memberikan hasil hasil penelitian dari tes empiris terhadap hubungan-hubungan ini. Pengujian dilakukan menggunakan tes Korelasi Pearson, tes T dan ANOVA (analisis varians). (Maret 200)

Menurut Doll dan Torkzadeh definisi *End User Computing Satisfaction* sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi menggunakan model *End User Computer Satisfaction* lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, kemudahan dan Tepat Waktu penggunaan sistem.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End*

User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul 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 lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Dimensi *accuracy* 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 error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi *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 sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Menurut Sugiyono (2010: 56), Hubungan Kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Variabel independen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan atas sistem aplikasi TiCARES dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) dan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kinerja Individu (Y).

2.3. PENELITIAN YANG TELAH DILAKUKAN

No	Peneliti	Masalah	Pendekatan	Hasil
1	Mohd Rushdan Bin Yasoa'	Mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi terkomputerisasi di universitas dan perguruan tinggi universitas publik	<i>End User Computing Satisfaction</i> Variabel yang digunakan adalah isi informasi, ketepatan informasi, format, kegunaan, ketepatan waktu, kecepatan sistem dan keandalan sistem	Mampu menyokong model kepuasan pengguna akhir komputer Doll dan Torkzadeh (1988).
2	William J. Doll Profesor MIS dan Manajeme n strategis	Mengukur kepuasan pengguna tidak langsung atau intermediate secara menyeluruh pada perusahaan	<i>End User Computing Satisfaction</i> Variabel yang digunakan adalah akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu	Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi factor-faktor yang mendasari komponen kepuasan pengguna akhir dan membentuk instrument modifikasi yang memfasilitasi pengujian hipotesis yang lebih spesifik (Weiss, 1970)
3	Dea Ratna Dewi Camilla	Pengaruh tingkat kepuasan pengguna sistem dengan Metode <i>end user computing satisfaction</i> terhadap kinerja Individu pengguna sistem	<i>End User Computing Satisfaction</i> Variabel yang digunakan adalah isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu	Pengujian ulang pengaruh secara simultan menunjukkan bahwa <i>Content</i> (X ₁) dan <i>Ease of Use</i> (X ₄) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja individu,
4	Yang dilakukan	Bagaimana menganalisis sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode <i>End User Computer Satisfaction</i>	<i>End User Computing Satisfaction</i> Variabel yang digunakan adalah isi akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna	Melakukan analisis sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode <i>End User Computer Satisfaction</i>

2.4. *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 15*

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 15. Berikut adalah kebutuhan sistem SPSS 15: [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.

2.5. KECAMATAN KARTASURA

Kartasura adalah sebuah kecamatan yang berada di Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah. Kartasura dapat dikatakan sebagai kota satelit bagi Surakarta atau Solo, sebagaimana halnya dengan Solobaru yang juga merupakan sebuah area yang dikembangkan di Kabupaten Sukoharjo. Kecamatan Kartasura terdapat persimpangan jalan kota Surabaya-Solo-Yogyakarta dan Solo-Semarang.

e-KTP yang ada di Kecamatan Kartasura dilakukan oleh UPTD (Unit Pelaksana Teknik Dinas) Despanduk Capil Kabupaten Sukoharjo.