

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kepuasan Pengguna

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut (Rahayuningsih, 2015). Menurut Kotler (2009) arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna. Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara

harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunaka. Kepuasan tersebut merupakan perasaan yang diperoleh dari harapan yang sebelumnya baik menjadi lebih baik atau sangat memadai dalam suatu pelayanan.

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut:

1. Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.
2. Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedi dengan lengkap.
3. Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
4. Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat agar pengguna lebih cepat dalam mencari informasi bahan pustaka.

2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus. Dari beberapa definisi indikator

tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada.

Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.

1. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

2. Totalitas Memberikan Layanan

Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas. Baik itu dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan.

3. Kesenangan dan Kenyamanan

Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

Ada tiga indikator kepuasan sebagaimana telah dinyatakan oleh Irwan di atas, indikator tersebut yaitu Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, totalitas memberikan layanan dan kesenangan dan kenyamanan. Berikut ada tiga indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Lupiyoadi.

1. Kualitas pelayanan. Harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
2. Emosional. Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang. Apabila pustakawan memberikan sebuah pelayanan seperti memasang wajah yang cemberut kepada pengguna maka pengguna tersebut merasa tidak nyaman dan tidak memiliki rasa kagum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai. Kualitas seorang pelayan bukan menjadi kunci kepuasan pelanggan, akan tetapi nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.
3. Biaya. Pengguna bebas dalam pemungutan biaya apa pun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Dapat dipahami bahwa menurut Lupiyoadi bahwa indikator kepuasan ada tiga yaitu pelayanan yang diberikan, perasaan bahagia dan pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya. Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Doll yaitu (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

1. *Content* (isi). Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu sistem semakin tinggi pula.
2. *Accuracy* (keakuratan). Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem.
3. *Format*. Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektivitas dari pengguna.
4. *Ease of Use*. Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness*. Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau

menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Doll indikator kepuasan dapat dievaluasi dengan melihat beberapa hal yaitu isi, format, kemudahan dalam penggunaan, waktu penggunaan dan keakuratan data.

2.2 Usability Testing

Usability berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna. Ketika sebuah produk atau jasa benar-benar dapat dipergunakan dengan baik, pengguna dapat melakukan apa yang dia inginkan dengan cara yang diharapkan serta mampu untuk melakukannya tanpa halangan, keraguan, atau pertanyaan.

International Standard Organization (ISO) mendefinisikan usability sebagai “*The Extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use*” (ISO, 1998). Dengan kata lain sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam sebuah konteks penggunaan tertentu.

Ukuran usability harus mencakup tiga aspek, sebagai berikut :

1. Efektivitas (*effectiveness*), didefinisikan sebagai seberapa baik pengguna mencapai tujuan mereka dengan menggunakan sistem serta kelengkapan yang dapat diperoleh dalam menyelesaikan tugas.
2. Efisiensi (*efficiency*), didefinisikan sebagai sumber daya yang digunakan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna dalam menjalankan tugas.
3. Kepuasan (*satisfaction*), didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif bagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

Meskipun rekomendasi ISO telah menjadi standar bagi komunitas para ahli *usability*, Nielsen (2012) mengemukakan 5 atribut usability, yaitu :

1. Mudah dipelajari (*learnability*)

Kualitas sistem yang menunjukkan apakah sistem mudah untuk dipelajari dan digunakan dalam menyelesaikan tugas tertentu.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Cara yang dapat dilakukan sistem untuk mendukung pengguna dalam melakukan pekerjaannya, memiliki langkah-langkah yang sederhana untuk mendapatkan hasil yang sama.

3. Mudah diingat (*memorability*)

Kemampuan sistem untuk mudah diingat, baik dari sisi fitur atau menu yang ada maupun cara pengoperasiannya.

4. Kesalahan dan keamanan (*errors*)

Perlindungan dan pertolongan kepada pengguna terhadap kondisi dan situasi yang tidak diinginkan dan berbahaya ketika mengoperasikan sistem, misalnya: menu help untuk memberi solusi, dan konfirmasi penghapusan berkas.

5. Kepuasan (*satisfaction*)

Menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud

Suatu perangkat lunak yang tidak memenuhi prinsip *usability* Nielsen tidak akan mudah untuk dipelajari, sehingga pengguna awam akan susah untuk memulai penggunaan perangkat lunak tersebut. Perangkat lunak tersebut juga tidak akan efisien dalam penggunaan, sehingga pengguna menghabiskan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan demikian *usability* dapat diartikan sebagai tingkat dimana sebuah produk dapat digunakan dengan mudahnya oleh penggunanya untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan pengguna mendapatkan rasa kepuasan selama proses tersebut.

Usability juga dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu diantaranya:

1. Desain yang intuitif;
2. Kemudahan dalam memahami sistem;
3. Efisiensi;

4. Langkah-langkah penggunaan yang mudah untuk diikuti;
5. Banyaknya error dan seberapa sulit permasalahannya;
6. Penilaian subjektif pengguna terhadap kepuasan penggunaan sistem.

Sebuah sistem tanpa adanya sebuah proses usability akan membawa banyak masalah. Hal inilah yang menyebabkan pentingnya sebuah proses usability dalam pengembangan sebuah sistem.

2.3 Website

Menurut Gregorius (2000:30) “Website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman dinamakan homepage”.

Menurut Wahid (2013) “Website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia”.

Dari uraian teori diatas penulis menarik kesimpulan website adalah kumpulan halaman-halaman yang dapat menampilkan teks, gambar, animasi, video, suara yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Dari aspek content atau isi, website dapat dibagi menjadi 2 jenis yaitu :

1. Statis, yaitu website yang isinya jarang berubah / tetap, sifatnya satu arah dan tidak Interaktif. Contohnya adalah personal web.

2. Dinamic, yaitu website yang isinya sering berubah, sifatnya dua arah dan interaktif. Contohnya adalah e-news, e-commerce, portal.

2.4 *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale adalah sebuah metode uji pengguna yang digunakan untuk mengukur *usability*. John Brooke mengembangkan *System Usability Scale* pada tahun 1986 sebagai metode yang menyediakan alat ukur bersifat “quick and dirty”. Menurut Brooke, *System Usability Scale* memungkinkan untuk mengevaluasi berbagai macam produk dan jasa, termasuk hardware, software, website dan aplikasi.

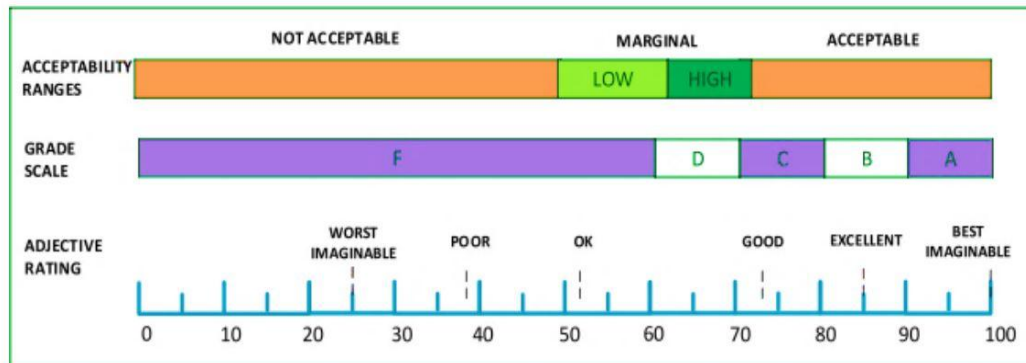
SUS merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subjektif pengguna. SUS terbukti *valid* dan *reliable*, walau dengan ukuran sampel yang kecil (Sauro, 2009). Validitas SUS mengacu pada seberapa baik sesuatu dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur, yang dalam hal ini adalah kebergunaan. SUS telah terbukti secara efektif membedakan antara sistem yang tidak dapat digunakan dan yang dapat digunakan serta lebih baik dari kuesioner-kuesioner pengukuran *usability* lainnya. SUS dikatakan *reliable* hal ini mengacu kepada seberapa konsisten pengguna menanggapi pertanyaan SUS. SUS telah terbukti lebih *reliable* dan mendeteksi perbedaan pada ukuran sampel yang lebih kecil dari pada kuesioner yang tersedia secara komersial lainnya. Ukuran sampel tidak terikat sehingga SUS dapat digunakan pada ukuran sampel yang sangat kecil (paling sedikit 2 pengguna) dan masih dapat menghasilkan hasil yang dapat diandalkan, namun ukuran sampel yang kecil menghasilkan perkiraan yang tidak tepat dari skor SUS.

SUS merupakan metode evaluasi kegunaan yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu, dan biaya. Hasil dari perhitungan menggunakan metode SUS akan dikonversi kedalam sebuah nilai, yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan apakah sebuah aplikasi layak atau tidak layak untuk diterapkan (Pudjoatmodjo dan Wijaya, 2016). Berikut adalah rumus perhitungan skor SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((R1-1)+(5-R2)+(R3-1)+(5-R4)+(R5-1)+(5-R6)+(R7-1)+(5-R8)+(R9-1)+(5-R10))*2.5$$

Hasil kuesioner SUS dengan nilai antara 0 hingga 100, dimana 100 menjadi indikator *usability* terbaik. Setelah diketahui skor rata-rata, kemudian dianalisis dengan mengadopsi temuan dari Bangor dan Sauro, sebagai berikut :

1. Bangor; telah mengusulkan serangkaian rentang penerimaan yang akan membantu menentukan apakah nilai *average* SUS skor tertentu mengindikasikan adanya antarmuka yang dapat diterima atau tidak dapat diterima dinilai dari sisi pengguna akhir. Skala penilaian juga cocok dengan nilai penerimaan. Gambar 2.1 menunjukkan bagaimana *acceptability ranges* dibandingkan dengan *grade scale* dan *adjektif rating*. Penentuan pertama dilihat dari sisi tingkatan *acceptability ranges*. Pada *acceptability ranges* terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*. Sedangkan kedua dari *grade scale* terdapat lima *grade* yaitu A, B, C, D, dan F, dan yang terakhir dilihat dari sisi *adjektif ratings* terdiri dari *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent*, dan *best imaginable*.



Gambar 2.1 Score SUS

2. Sauro; Penentuan penilaian SUS selanjutnya adalah dengan mengadopsi konsep dari Sauro dilihat dari SUS skor *percentile rank* yang memiliki *grade* penilaian yang terdiri dari A+, A, A-, B+, B, B-, C+, C, C-, D dan F. *Percentile rank* memberi tahu seberapa baik SUS skor dibandingkan dengan *percentile* dari Sauro. Sebagai contoh, sebuah nilai SUS sebesar 66 memiliki peringkat persentil 44%. Ini berarti bahwa nilai sebesar 66 dianggap lebih tinggi dan dapat digunakan daripada 44% produk lain berbasis data Sauro (Sauro, 2011).

Tabel 2.1 Score *Percentile* SUS

Raw SUS Score	Percentile Rank	Raw SUS Score	Percentile Rank
5	0.3%	69	53%
10	0.4%	70	56%
15	0.7%	71	60%
20	1%	72	63%
25	1.5%	73	67%
30	2%	74	70%
35	4%	75	73%
40	6%	76	77%
45	8%	77	80%
50	13%	78	83%
55	19%	79	86%
60	29%	80	88%
65	41%	85	97%
66	44%	90	99.8%
67	47%	95	99.9999%
68	50%	100	100%

Untuk menggunakan tabel 2.1, dapat dilakukan pencarian pada kolom *Raw SUS score* dan mencari nilai terdekat yang telah didapatkan dari studi yang dilakukan. Kemudian, kolom *percentile rank* dilihat sesuai dengan nilai SUS skor yang jatuh pada baris tersebut. Setelah melihat tabel 2.1 dalam menentukan kolom *percentile rank* yang tepat antara raw SUS score, langkah selanjutnya adalah menentukan *grade* yang bisa dilihat pada tabel 2.2, Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan skala penilaian melengkung mengadopsi hasil temuan dari Sauro (2011).

Tabel 2.2 Grade Percentile SUS

Grade	SUS	Percentile range
A+	84,1 – 100	96 – 100
A	80,8 – 84	90 – 95
A-	78,9 - 80,7	85 – 89
B+	77,2 - 78,8	80 – 84
B	74,1 - 77,1	70 – 79
B-	72,6 - 74,0	65 – 69
C+	71,1 - 72,5	60 – 64
C	65,0 - 71,0	41 – 59
C-	62,7 - 64,9	35 – 40
D	51,7 - 62,6	15 – 34
F	0 - 51,6	0 – 14

Untuk menggunakan tabel 2.2, dapat dilakukan pencarian pada kolom SUS dan kolom *percentile rank*, untuk menentukan kesesuaian dengan *grade*, SUS skor dan *percentile rank*. Sebagai contoh, SUS 65 termasuk dalam *percentile* ke-41% dengan *grade* C-, kolom *grade* dilihat sesuai dengan nilai SUS skor yang jatuh pada baris tersebut.

Setelah menentukan *percentile rank* dan *grade* berdasarkan tabel 2.1 dan 2.2 maka selanjutnya adalah menginterpretasikannya dalam sebuah grafik dari Sauro,

grafik ini berfungsi untuk mempermudah dalam melihat perbandingan antara SUS skor dengan *percentile rank*. Gambar di bawah dapat digunakan untuk mengubah nilai mentah menjadi peringkat persentil. Esensinya, peringkat persentil memberitahu seberapa dapat digunakan aplikasi secara relatif terhadap produk lain di dalam basis data keseluruhan (Sauro & Lewis, 2012). Setelah menentukan *percentile rank* dan *grade* berdasarkan tabel 2.1 dan 2.2 maka selanjutnya adalah menginterpretasikannya dalam sebuah grafik dari Sauro, grafik ini berfungsi untuk mempermudah dalam melihat perbandingan antara SUS skor dengan *percentile rank*. Gambar di bawah dapat digunakan untuk mengubah nilai mentah menjadi peringkat persentil. Esensinya, peringkat persentil memberitahu seberapa dapat digunakan aplikasi secara relatif terhadap produk lain di dalam basis data keseluruhan (Sauro & Lewis, 2012).

Interpretasi dari skor SUS adalah jika nilai skor SUS > 68 maka dikatakan bahwa usability sistem yang dievaluasi di atas rata-rata (baik), sedangkan jika di bawah 68 maka usability sistem di bawah rata-rata (kurang baik).

2.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS atau *End User Computing Satisfaction* yaitu salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sebuah sistem aplikasi. Pada metode ini dilakukan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang terdapat pada suatu sistem, yang dimana metode tersebut dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). EUCS dapat diartikan sebagai bentuk evaluasi menyeluruh dari pengguna sistem tersebut, yang dimana hal

tersebut dilakukan berdasarkan pada pengalaman mereka sebagai pengguna sistem dalam menggunakan dan menjalankan sistem tersebut (Sarja, 2017).

End User Computing Satisfaction (EUCS) mengacu pada tingkat kepuasan atau pemenuhan yang dialami oleh seorang individu ketika menggunakan komputer atau sistem teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas atau tujuan tertentu. Ini adalah ukuran seberapa baik teknologi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, dalam hal fungsionalitas, kinerja, kegunaan, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Angga Ardiansyah dan Dany Pratmanto, 2018). Sejumlah faktor berkontribusi terhadap kepuasan pengguna akhir, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan, stabilitas, dan keandalan sistem, serta ketersediaan fitur dan alat yang membantu pengguna menyelesaikan tugasnya dengan lebih efisien. Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan termasuk kualitas dukungan pelanggan, kemampuan menyesuaikan sistem untuk memenuhi kebutuhan individu, dan tingkat integrasi sistem dengan teknologi atau aplikasi lain.

Secara keseluruhan, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metrik penting bagi organisasi karena dapat berdampak signifikan terhadap produktivitas, moral karyawan, dan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat menghasilkan peningkatan adopsi dan penggunaan teknologi, yang dapat mengarah pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Darwati, 2022). Penerapan EUCS terlihat pada ranah perhitungan kepuasan *website*, katalog *online* untuk akses publik, dan *e-learning* (Perdana et al., 2021).

Pengukuran yang dilakukan menggunakan EUCS memiliki 12 instrumen yang berasal dari 5 variabel yang digunakan untuk melakukan evaluasi *usability* secara keseluruhan, antara lain (Wijaya dan Suwastika, 2017):

1. *Content*

Dimensi *content* adalah salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem. Dimensi ini menilai fungsi dan modul yang terdapat dalam sistem, serta informasi yang diberikan oleh sistem. Dimensi ini mengukur seberapa relevan, akurat, lengkap, dan bermanfaat informasi yang disediakan oleh sistem bagi pengguna akhir.

2. *Accuracy*

Untuk mengukur kepuasan pengguna akhir, dimensi *Accuracy* menilai ketepatan data yang diolah oleh sistem menjadi informasi. Dimensi ini mengukur seberapa tepat data yang diberikan ke sistem diolah menjadi informasi yang penting dan berguna bagi pengguna akhir. Dimensi ini juga mengukur seberapa akurat informasi yang disediakan oleh sistem sesuai dengan realita.

3. *Format*

Aspek visual dan estetika dari antarmuka sistem, serta bentuk penulisan atau format yang adalah bagian dari *output* sistem, adalah faktor yang dinilai oleh dimensi *format* untuk mengukur kepuasan pengguna akhir

4. *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* adalah dimensi yang menilai seberapa mudah sistem digunakan oleh pengguna akhir. Dimensi ini menilai kemudahan penggunaan

sistem dalam hal entri data, pengolahan data, dan pencarian informasi yang dibutuhkan. Dimensi ini juga menilai seberapa intuitif, nyaman, dan fleksibel sistem dalam melayani kebutuhan pengguna akhir

5. *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* adalah dimensi yang menilai akurasi dan kecepatan sistem dalam menyediakan informasi atau layanan yang dibutuhkan oleh pengguna akhir. Dimensi ini menilai seberapa akurat dan cepat sistem dalam memberikan atau menyiapkan informasi atau layanan yang penting, berguna, dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna akhir. Dimensi ini juga menilai seberapa responsif, andal, dan efisien sistem dalam menangani kebutuhan pengguna akhir.

Instrumen End-User Computing Satisfaction (EUCS) pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert. Menurut Likert (1932), skala ini pada dasarnya digunakan untuk mengukur sikap dengan pilihan jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Namun, skala Likert bersifat fleksibel sehingga dapat disesuaikan dengan konteks penelitian. Pada penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pengguna, skala tersebut dapat dimodifikasi menjadi sangat tidak puas hingga sangat puas (Sugiyono, 2017).

Agar hasil skor lebih bermakna, rata-rata skor yang diperoleh kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2.3 Tabel Tingkat Kepuasan EUCS

Rentang Skor	Kategori Kepuasan
4,01 – 5,00	Sangat Puas
3,01 – 4,00	Cukup Puas
2,01 – 3,00	Kurang Puas
1,00 – 2,00	Tidak Puas

Dengan demikian, skor rata-rata yang diperoleh dari instrumen EUCS dapat dipetakan ke dalam kategori kepuasan, sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diteliti.

2.6 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Danar Wahyu Ramadhan Pengujian Usability Website Time Excelindo Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS) (Studi Kasus: Website Time Excelindo) 2019	Website Time Excelindo memiliki usability yang masih dapat diterima. Namun dengan diberikan rekomendasi perbaikan, mampu meningkatkan usability website lebih baik lagi	Sama-sama menggunakan metode pengukuran SUS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
2	Nasrah Hassan Basri,	Hasil penelitian	Sama-sama	Pada penelitian

	Wan Adilah Wan Adnan, dan Hanif Baharin <i>System Usability Scale Evaluation of E-Participation in Malaysia</i> 2019	menunjukkan bahwa semua situs web yang dievaluasi mendapatkan skor SUS di bawah 70 (kategori 'marginal'). Peserta yang lebih sering menggunakan internet menunjukkan pengalaman yang lebih baik dengan situs web. Faktor usability menjadi pengaruh utama pada kepuasan dan adopsi e-participation	menggunakan metode pengukuran SUS	yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
3	Chia-Hua Chang, Husam Almaghalsah <i>Usability Evaluation of E-Government Websites: A Case Study from Taiwan</i> 2020	Temuan penelitian menunjukkan bahwa Situs web pertama memiliki masalah utama dalam navigasi, khususnya kesulitan pengguna dalam menemukan tautan yang relevan. Situs web kedua menunjukkan masalah dengan warna tautan yang membingungkan pengguna. Faktor kegunaan seperti navigasi, estetika, dan bantuan dokumentasi masih perlu ditingkatkan	Sama-sama menggunakan metode pengukuran Usability testing	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode SUS dan EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
4	Arista Pratama, Asif Faroqi, dan Eka Prakarsa Mandyartha <i>Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Frostid termasuk dalam range OK dengan hasil score 59.7. Hasil perhitungan kategori satu variabel dan dua variabel	Sama-sama menggunakan metode pengukuran SUS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi

	2021	keduanya menunjukkan hasil perhitungan dengan range yang berada pada kategori OK dan Good		dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
5	Amna Ilyas, Syed Hamza Wajid, Abdul Hafeez Muhammad <i>Usability Evaluation of E-Government Website: A Use of System Usability Scale</i> 2022	Temuan penelitian menunjukkan bahwa Skor SUS gabungan rata-rata adalah 62.03 (kategori marginal rendah). Pengguna berpengalaman menunjukkan skor tertinggi (74), sementara pengguna pemula mencetak skor terendah (19.5). Masalah utama ditemukan pada elemen desain antarmuka dan navigasi	Sama-sama menggunakan metode pengukuran SUS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
6	E. Kurniawan, Nofriadi Nofriadi, Andri Nata <i>Penerapan System Usability Scale (SUS) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di STMIK Royal</i> 2022	Hasil Score SUS yang diperoleh dari hasil pengukuran kedua website program studi di STMIK Royal dimana website program studi Sistem Komputer memperoleh hasil akhir skor rata-rata SUS dengan nilai 69,63 • dan untuk website program studi Sistem Informasi memperoleh hasil akhir skor rata-rata SUS dengan nilai 70,19 • . Dari hasil tersebut terlihat bahwa website portal	Sama-sama menggunakan metode pengukuran SUS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran

		ini masih perlu dikembangkan kembali ke tahap yang lebih baik.		
	Arine Lupita Dyayu, Beny dan Herti Yani Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Dan pada metrik <i>satisfaction</i> hasil rata-rata skor yang didapatkan adalah 56, dimana hasil pengujian kuesioner SUS masih berada dibawah rata-rata. Dari permasalahan yang ditemukan, terdapat 3 rekomendasi perbaikan yang disarankan	Sama-sama menggunakan metode pengukuran SUS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
8	Ahmad Cucus, Ghufrani Halim Testing User Satisfaction Using <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Method in Hospital Management Information System (SIMRS) 2019	Temuan penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata kepuasan pengguna terhadap SIMRS mencapai 71.33% (kategori baik). Variabel ketepatan waktu (66.17%), kemudahan penggunaan (64.83%), dan format (62.50%) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Faktor konten dan akurasi juga berada dalam kategori cukup baik	Sama-sama menggunakan metode pengukuran EUCS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode SUS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
9	Taswin, Indra dan Heliawati Hamrul Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat	Secara umum pengguna sudah puas terhadap E-Learning UNSULBAR dengan melihat nilai tertinggi dari setiap dimensi	Sama-sama menggunakan metode pengukuran EUCS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode SUS, serta objek penelitian yang

	Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning 2022			dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
10	Mohammad Ricky Ramadhan Rasyid dan Pravasta Guntur Kinantaka Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna <i>Open Public Access Catalog</i> (OPAC) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) 2024	Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi, dengan skor masing-masing variabel lebih dari 75%. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa mahasiswa pengguna merasa puas dengan penerapan OPAC di Perpustakaan Sulawesi Tenggara, menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan berjalan dengan baik	Sama-sama menggunakan metode pengukuran EUCS	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode SUS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran
11	Rute Bastardo, João Pavão, Nelson Pacheco Rocha Methodological Quality of User-Centered Usability Evaluation of Digital Applications to Promote Citizens 2024	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Studi menunjukkan heterogenitas yang tinggi dalam metode evaluasi kegunaan yang digunakan. Dimensi seperti validitas instrumen, karakteristik partisipan, dan prosedur tidak sepenuhnya terpenuhi. Banyak studi tidak menggunakan evaluasi di konteks nyata, sehingga kurang representatif	Sama-sama menggunakan metode pengukuran Usability testing	Pada penelitian yang akan dilakukan penulis, mengkombinasikan dengan metode SUS dan EUCS, serta objek penelitian yang dipilih adalah website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran