

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi, yang sering kali disebut TI, adalah sebuah elemen krusial dalam kehidupan *modern* teknologi informasi kini telah menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan manusia, mencakup bidang komunikasi, bisnis, pendidikan, hingga hiburan. Secara keseluruhan, peran teknologi informasi adalah seluruh bentuk inovasi teknologi yang berfungsi sebagai alat dalam pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan menyebarkan informasi [10].

2. Website

Website disebut juga situs, merupakan serangkaian laman situs yang menyajikan beragam informasi dalam bentuk gambar, tulisan, video, suara, dan berita. Halaman-halaman ini saling terhubung melalui satu atau beberapa tautan dan dapat diakses melalui *internet*. Pada dasarnya, *website* adalah perangkat lunak yang menyimpan berbagai jenis file informasi (seperti gambar, video, dan teks) yang dapat dijangkau dengan koneksi *internet*. Informasi di dalam *website* umumnya dibuat menggunakan HTML dan dapat dinavigasi oleh pengguna melalui tautan antar halaman [11].

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan konsumen muncul sebagai reaksi emosional terhadap berbagai pengalaman yang ditawarkan oleh produk atau jasa yang mereka beli, tempat penjualan ritel, atau bahkan aspek perilaku konsumen seperti cara berbelanja

dan bertindak sebagai pembeli, termasuk juga pengalaman di pasar secara umum [12].

4. SPSS

Sebagai sebuah perangkat lunak statistik, SPSS dirancang secara spesifik untuk mempermudah proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data, khususnya dalam lingkup penelitian sosial. Tujuan utama SPSS adalah membantu para peneliti dan analis data dalam setiap tahapan penanganan data penelitian, mulai dari pengumpulan, pengelolaan, analisis, hingga interpretasi hasil [13].

5. *E-commerce*

E-commerce merujuk pada gagasan tentang mengacu pada proses transaksi barang dan layanan yang berlangsung melalui *internet* atau *platform digital*. Transaksi elektronik menjadi ciri khas *e-commerce*, meliputi proses pembelian, penjualan, pembayaran, pengiriman, hingga layanan purna jual. Perkembangan *e-commerce* telah mengubah cara berbelanja dan berbisnis, menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas yang lebih tinggi dalam bertransaksi [14].

6. Survei

Dalam pengertian luas, Creswell mendefinisikan survei sebagai desain penelitian kuantitatif, selain desain eksperimental. Beberapa penulis menyebutnya sebagai desain non-manipulasi atau rancangan penelitian deskriptif kuantitatif. Secara khusus, menurut Leedy dan Ormrod, survei adalah metode dalam rancangan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang karakteristik, pendapat, sikap, atau

pengalaman satu atau sekelompok orang yang lebih banyak melalui pertanyaan dan tabulasi jawaban. Singkatnya, survei dalam pengertian terbatas adalah salah satu metode survei dalam pengertian luas yang menitikberatkan pada satu variabel atau topik tertentu [15].

7. Penelitian

Penelitian adalah sebuah sistem pengetahuan yang memainkan peran krusial dalam kemajuan ilmu itu sendiri. Kegiatan ilmiah ini berfungsi untuk menjaga ilmu pengetahuan agar tidak hilang dengan cara memperbarui dan mengembangkannya melalui riset. Secara sederhana, ilmu pengetahuan diperoleh melalui proses berpikir ilmiah. Dalam hal ini, peneliti dituntut untuk berpikir deduktif, yaitu mencoba membuat teori berdasarkan fenomena yang terjadi di masyarakat dan memberikan penjelasan yang logis untuk setiap peristiwa. Dalam praktiknya, penelitian terbagi ke dalam dua pendekatan utama, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif [16].

a. Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan riset yang menghasilkan temuan mendalam yang tidak dapat diukur secara statistik. Ini digunakan untuk memahami aspek kehidupan sosial, sejarah, perilaku, organisasi, serta aktivitas sosial dan ekonomi, menghasilkan deskripsi komprehensif tentang ucapan, tulisan, atau perilaku individu, kelompok, atau organisasi dalam konteks tertentu [17].

b. Penelitian Kuantitatif

Riset kuantitatif adalah studi yang berujung pada temuan yang dapat diukur secara statistik. Pendekatan ini berfokus pada fenomena atau gejala

dengan karakteristik tertentu (variabel) dan menganalisis hubungan antar variabel menggunakan teori yang objektif [17].

8. Data

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan data sebagai keterangan yang terbukti benar dan sesuai dengan kenyataan, serta memiliki potensi untuk dijadikan dasar dalam suatu analisis atau studi [18].

9. Kuesioner

Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kumpulan pertanyaan terstruktur kepada sejumlah yang perlu diisi oleh responden. Jawaban-jawaban yang terkumpul dari daftar pertanyaan ini kemudian dijadikan data penelitian. Sebagai instrumen riset, kuesioner yang digunakan adalah tipe tertutup dengan Skala *Likert*, dan penting untuk menguji validitas serta reliabilitas datanya agar penelitian menghasilkan informasi yang akurat dan konsisten. Populasi adalah kelompok lengkap yang meliputi orang, benda, peristiwa, atau kejadian yang berkaitan dengan studi tersebut dan memiliki karakteristik spesifik yang akan dipelajari untuk menarik kesimpulan [19].

10. Populasi

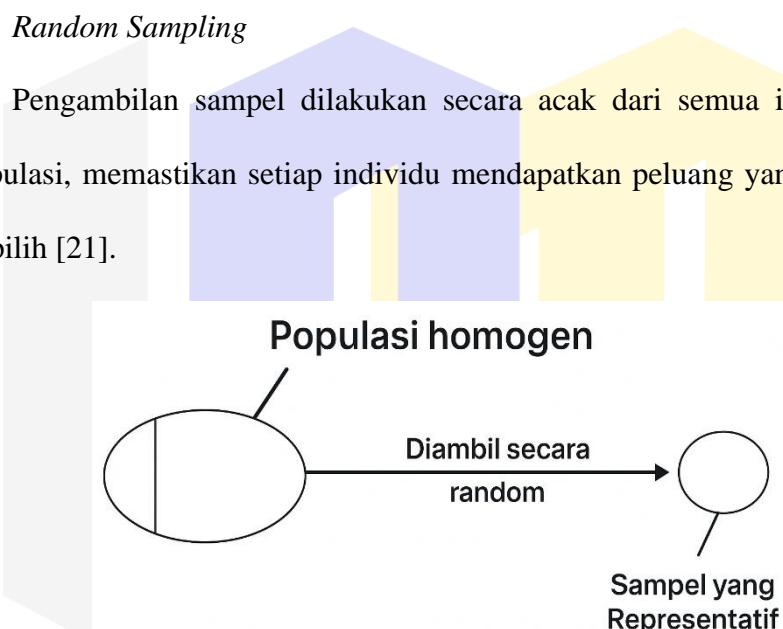
Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian, di mana karakteristik dan kualitasnya telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Melalui studi terhadap populasi inilah, peneliti dapat menarik kesimpulan yang berlaku secara umum. Populasi ini menjadi dasar generalisasi hasil penelitian yang dilakukan [20].

11. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang menunjukkan ciri-ciri spesifik dan dipilih untuk menjadi sumber data dalam sebuah penelitian. Sampel digunakan karena sering kali tidak mungkin atau tidak efisien meneliti seluruh populasi. Oleh karena itu, sampel sebaiknya bisa merepresentasikan populasi, sehingga temuan penelitian menjadi digeneralisasi [21].

12. *Random Sampling*

Pengambilan sampel dilakukan secara acak dari semua individu dalam populasi, memastikan setiap individu mendapatkan peluang yang setara untuk terpilih [21].



Sumber: [22]

Gambar II. 1 Teknik Simple Random Sampling

13. Rumus *Slovin*

Rumus *Slovin* adalah suatu rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari suatu populasi yang diketahui secara pasti, dengan mempertimbangkan margin kesalahan tertentu. Rumus ini bertujuan untuk menyederhanakan perhitungan jumlah sampel dalam penelitian, terutama ketika peneliti ingin mengendalikan tingkat kesalahan atau toleransi terhadap ketidakakuratan data [6].

14. Metode EUCS

Penelitian ini mengadopsi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai kerangka analisisnya. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam rangka mengevaluasi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi, melalui perbandingan antara ekspektasi pengguna dan kenyataan yang mereka alami saat menggunakan sistem tersebut. Metode ini berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, dan hasil pengukurannya dianalisis menggunakan pendekatan statistik [23].

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada umumnya dimulai dengan mengidentifikasi masalah terkait tingkat kepuasan pengguna akan sistem informasi, dilanjutkan dengan studi literatur untuk memperkuat teori dan merancang kuesioner menggunakan lima aspek utama: *Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert, kemudian ditentukan populasi dan sampel—dengan rumus *Slovin* jika jumlah populasi diketahui. Setelah itu, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dan dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna [24].

Data yang terkumpul selanjutnya diproses dan dianalisis menggunakan rumus rata-rata kepuasan untuk setiap dimensi:

Rumus *End User Computing Satisfaction*:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Sumber: [24]

Keterangan rumus:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

2.2. Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu, atau sering disebut juga studi literatur atau penelitian terkait, adalah salah satu bagian krusial dalam sebuah Tugas Akhir. Bagian ini berisi ulasan dan analisis terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, yang topiknya relevan atau memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan saya lakukan.

Berikut adalah penelitian terkaitnya:

Tabel II.1 Penelitian Terkait

| No | Judul Penelitian | Penulis | Tahun | Metode Yang Digunakan | Hasil Penelitian |
|----|---|---------------------------------|-------|---|---|
| 1 | Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>) berdasarkan Perspektif Pengguna | Eva Istianah dan Wiyli Yustanti | 2022 | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Berdasarkan analisis data survei, level kepuasan pengguna aplikasi Jenius merasa Sangat Puas (nilai interval 3,80 - 4,58). Dari 48 hipotesis awal, 17 diterima melalui uji <i>Chi-Square</i> , menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan pelayanan yang baik dari aplikasi Jenius berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna [9]. |
| 2 | Analisis Tingkat | Annisa Salsabila | 2023 | <i>End User Computing</i> | Penelitian ini mengadopsi metode |

| | | | | | |
|---|---|--|------|---|--|
| | Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Ariska dan M Rudi Sanjaya | | <i>Satisfaction</i> (EUCS) | EUCS menyimpulkan bahwa <i>website SIAKAD</i> Politeknik Penerbangan Palembang mempunyai kelebihan utama pada materi /konten, yang dinilai relevan, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna. Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan mencapai rata-rata 4,63, yang termasuk kategori puas. Rincian per variabel menunjukkan nilai isi (<i>Content</i>) tertinggi, yaitu 4,74 [5]. |
| 3 | Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User Interface</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat | Marvel Zefanya Yang dan Jay Idoan Sihotang | 2023 | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS), aplikasi <i>e-commerce</i> Shopee terbukti memiliki keunggulan signifikan pada <i>User Interface</i> (UI). Mayoritas pengguna Shopee menyatakan kepuasan terhadap UI yang disediakan, dengan nilai rata-rata keseluruhan 3.92 (Puas) berdasarkan skala <i>Likert</i> . Studi ini memberikan gambaran dan evaluasi penting bagi Shopee terkait UI-nya. |

| | | | | | |
|---|---|--|------|---|--|
| | | | | | Secara lebih rinci, setiap dimensi juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi: Konten 3.99 (Puas), Akurasi 3.85 (Puas), Format 3.70 (Puas), Ketepatan Waktu 4.07 (Puas), dan Kemudahan Penggunaan 4.03 (Puas). Hasil ini menegaskan bahwa UI Shopee telah berhasil memenuhi ekspektasi penggunanya [24]. |
| 4 | Implementasi <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional | Diky Candra Muria Pratama dan Kristoko Dwi Hartomo | 2021 | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna situs web ATR/BPN secara keseluruhan berada pada kategori netral dengan nilai rata-rata (<i>mean</i>) 2.64, mengindikasikan situs web tersebut belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Lebih lanjut, konten (<i>mean</i> 2.45) dan format (<i>mean</i> 2.41) dinilai tidak memuaskan, sementara akurasi (<i>mean</i> 2.80), kemudahan penggunaan (<i>mean</i> 2.89), dan ketepatan waktu (<i>mean</i> 2.63) berada dalam kategori |

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------|
| | | | | netral [23]. |
|--|--|--|--|--------------|

Sumber: [25]

2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian

Fokus penelitian ini adalah *website* resmi dari Liga Arloji Yang bisa diakses melalui URL <https://www.ligaarloji.co.id/>. Web ini merupakan sistem data penjualan berbasis web yang digunakan untuk memasarkan dan menjual berbagai jenis jam tangan secara *online* kepada konsumen. Dalam *website* tersebut, pengguna dapat melihat katalog produk, melakukan pencarian dan penyaringan jam tangan berdasarkan kategori, melakukan pembelian, serta mengakses informasi terkait layanan pelanggan dan status pengiriman pesanan. Riset ini bertujuan untuk menganalisis seberapa jauh level kepuasan pengguna mengenai *website* tersebut dengan melibatkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat menyajikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek *website* yang telah memenuhi harapan pengguna maupun yang masih perlu diperbaiki.

2.3.1. Sejarah Liga Arloji

Liga Arloji adalah sebuah nama toko dari PT Lintas Indah Gemilang Abadi merupakan perusahaan Indonesia yang beroperasi dalam bidang produksi dan penjualan jam. Dibangun pada tahun 1998, perusahaan ini secara resmi terdaftar pada tahun 2018 dengan nomor registrasi 65/12545. Berkantor pusat di Pusat Grosir Senen Jaya, Lantai Dasar Blok B-1 No. 7-8, Senen, Jakarta Pusat, perusahaan ini mempunyai jaringan toko yang berlokasi di berbagai tempat di wilayah JABODETABEK.

Perusahaan ini dirintis oleh Bong Jun Sen, yang memulai bisnisnya dimulai dari sebuah toko kecil yang terletak di pasar Ciputat, Tangerang Selatan. Pada tahun

2006, usaha tersebut kemudian, perusahaan tersebut pindah ke Pusat Grosir Senen dan membuka cabang pertamanya pada tahun 2008. Saat ini PT Lintas Indah Gemilang Abadi telah berkembang pesat dengan enam toko yang beroperasi, menjadikannya salah satu pemain besar dalam industri jam tangan, baik untuk produk lokal maupun impor.

Menanggapi tingginya permintaan pasar, perusahaan mulai membuat jam tangan sendiri dengan merek Liga Watches. PT Lintas Indah Gemilang Abadi sekarang mengoperasikan dua lini bisnis utama: perdagangan berbagai merek jam tangan serta produksi jam tangan bermerek sendiri.

2.3.2. Visi dan Misi

Dalam menjalankan usahanya, PT Lintas Indah Gemilang Abadi menetapkan visi dan misi untuk pedoman agar seluruh anggota perusahaan tetap berada pada arah dan tujuan yang telah ditentukan. Adapun visi dan misi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Visi

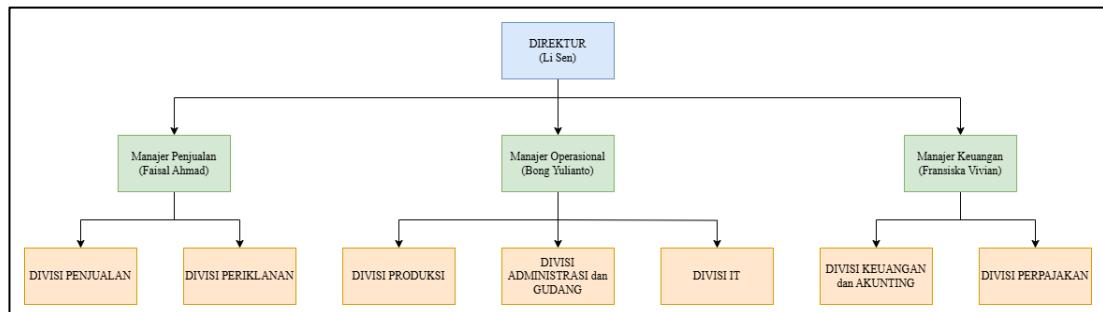
Berperan sebagai importir jam tangan asal Indonesia yang mampu bersaing secara etis dan kompeten serta memiliki reputasi yang kredibel serta berintegritas tinggi.

2. Misi

- a. Melaksanakan aktivitas penjualan jam tangan untuk tujuan komersial dengan pendekatan yang terukur.
- b. Mengutamakan kualitas produk dan pelayanan demi kepuasan pelanggan.
- c. Berperan sebagai perusahaan arloji yang memiliki daya saing tinggi di pasar.

2.3.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah sistem atau kerangka yang menjelaskan bagaimana suatu organisasi diatur, di mana terdapat nama dan juga tugas dibagikan di antara anggota-anggotanya. Ini adalah peta visual (seringkali dalam bentuk bagan atau organigram) yang menunjukkan hierarki, hubungan antarbagian, serta jalur komunikasi.



Sumber : PT Lintas Indah Gemilang Abadi

Gambar II. 2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Lintas Indah Gemilang Abadi dipimpin oleh seorang Direktur bernama Li Sen yang membawahi tiga manajer utama, yaitu Manajer Penjualan (Faisal Ahmad), Manajer Operasional (Bong Yulianto), dan Manajer Keuangan (Fransiska Vivian). Di bawah Manajer Penjualan terdapat dua divisi, yaitu Divisi Penjualan dan Divisi Periklanan. Manajer Operasional membawahi tiga divisi, yaitu Divisi Produksi, Divisi Administrasi dan Gudang, serta Divisi IT. Sementara itu, Manajer Keuangan mengawasi Divisi Keuangan dan Akunting serta Divisi Perpajakan. Struktur ini menunjukkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.