

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG MENGGUNAKAN *METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

I Wayan Santana<sup>1</sup>, Nia Oktaviani<sup>2</sup>

Fakultas Teknik Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: [wayansan21@gmail.com](mailto:wayansan21@gmail.com)<sup>1</sup>, [niaoktaviani@binadarma.ac.id](mailto:niaoktaviani@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi E-Learning pada Universitas PGRI Palembang, menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terdiri dari 5 Variabel penelitian yaitu isi (Content), akurasi (Accuracy), bentuk (Format), kemudahan (Ease Of Use) dan ketepatan waktu (Timeliness). Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan uji t dari ke-lima variabel, terdapat 2 variabel dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning yaitu Akurasi (X2) = 0.375 dan Ketepatan waktu (X5)=0.578 karena nilai Signifikan yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha ( $\alpha$ )= 0,05. sedangkan ke-3 variabel lainnya dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning dengan nilai signifikan yang diperoleh Isi (X1) = 0.005, Bentuk (X3)=0.021 dan Kemudahan (X4)=0.000, karena nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha$ )= 0,05. Sedangkan hasil Uji F menunjukkan ke semua secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem E-Learning dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 80,70% dengan skor indeks kepuasan sebesar 75 % yang berarti tanggapan pengguna adalah baik.

**Kata kunci:** Analisis, Kepuasan *E-learning*, EUCS.

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada dunia pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang dapat membantu proses pendidikan, salah satu penerapan teknologi di dalam bidang pendidikan adalah menggunakan metode pembelajaran berbasis online yaitu elearning yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar. E-Learning merupakan suatu teknik metode pembelajaran yang bersifat konvensional yang ditransformasikan ke dalam bentuk digital menggunakan teknologi jaringan internet, sebagai sarana untuk pembelajaran, bertujuan untuk menginformasikan/menyampaikan informasi kepada para user (siswa/mahasiswa) untuk memudahkan proses belajar mengajar dengan menerapkan konsep interaktif tanpa pengaruh ruang dan waktu. Elearning menjadi suatu kebutuhan yang mendukung terselenggaranya pembelajaran diberbagai instansi pendidikan terutama pada Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Palembang, yang memungkinkan terselenggaranya kegiatan pembelajaran kapanpun dan dimanapun.

Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Palembang merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) yang mendapat izin dengan Sk Mendiknas No. 97/D/O/2000 tanggal 9 Juni 2000. Dalam membantu kegiatan proses belajar mengajar Universitas PGRI telah menerapkan metode E-Learning. Penggunaan E-Learning mulai dilakukan pada tanggal 21 Juli 2019, dengan memberikan tambahan fasilitas bagi dosen untuk membantu mengorganisasikan proses pembelajaran sehingga dapat mengimbangi singkatnya waktu pertemuan di ruang kelas. Bagi mahasiswa, fasilitas e-learning akan memberikan berbagai kemudahan seperti kemudahan mengakses materi kuliah dan tersedianya forum tanya jawab sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas proses belajarnya.

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem E-Learning tersebut, maka pihak Universitas harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi penggunanya dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem E-

Learning, diantaranya adalah faktor desain antar muka yang kurang baik, kemudahan pengguna dalam menggunakan elearning dan Kualitas web yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi E-Learning sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna, itu sendiri Tingkat kepuasan pengguna terhadap website elearning merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan E-Learning, pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dalam mengukur tingkat kepuasa pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna. Lima faktor tersebut adalah faktor isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan sejumlah hal yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini, antara lain: 1) Metode penelitian, 2) Metode pengumpulan data, dan 3) Populasi dan Sampel, Hipotesis Penelitian, Metode Analisis, Variabel Penelitian.

### 2.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami [1].

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

#### 1) Studi Pustaka

Mengumpulkan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti serta bersumber dari buku-buku pedoman, literatur-literatur yang disusun oleh para ahli untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### 2) Wawancara

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dialog secara langsung dengan mahasiswa dan dosen pada Universitas PGRI Palembang untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan penelitian ini.

#### 3) Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan.

### 2.3 Populasi dan Sampel

#### 2.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna E-learning pada lingkungan Universitas PGRI Palembang yaitu mahasiswa pada Fakultas FKIP sebanyak 5294, Fakultas Ekonomi sebanyak 819, Fakultas Teknik sebanyak 237, Fakultas MIPA sebanyak 100 dan Fakultas Perikanan sebanyak 119, dengan total mahasiswa keseluruhan sebesar 6538.

### 2.3.2 Sampel

Populasi pada penelitian ini 6538. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin [2]. Berikut rumus yang digunakan.

Rumus Slovin :

Ket :

n = Jumlah Sampel

l = Konstanta

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = erorr ( % yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi )

$$n = \frac{6538}{6538(10\%)^2 + 1} = \frac{6538}{66,38} = 98$$

Dengan menggunakan Rumus Slovin dengan e = 10%, maka sampel yang diambil sebanyak 98 responden.

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan riset pengujian hipotesis, yaitu peneliti membangun hipotesis dengan landasan teori dan penelitian yang relevan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih [3].

Hipotesis pada peneltian untuk mengetahui apakah variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Ha : Variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-learning.
- 2) Ha<sub>1</sub> : Variabel Isi (*content*) dari sistem informasi E-learning memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 3) Ha<sub>2</sub> : Variabel Akurasi (*accuracy*) dari sistem informasi E-learning memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 4) Ha<sub>3</sub> : Variabel Bentuk (*format*) dari sistem informasi E-learning memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 5) Ha<sub>4</sub> : Variabel Kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari sistem informasi E-learning memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 6) Ha<sub>5</sub> : Variabel Ketepatan waktu (*timeliness*) dari sistem informasi E-learning memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### 2.5 Metode Analisis

Metode Analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, kemudahan dan ketepatan waktu dari sistem. Berikut ini penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan *metode end user computing satisfaction* [4].

- 1) Dimensi Content yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

- 2) Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
- 3) Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan Program Aplikasi itu sendiri
- 4) Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahaln pengguna atau user friendly dalam melnggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- 5) Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Hasil jawaban responden setelah dilakukan pengolahan data, terhadap variabel Isi, akurasi, bentuk kemudahan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna adalah :

1) Variabel *Content*

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai-rata variabel Isi (*Content*) sebesar 50,34% yang artinya rata-rata responden menjawab Puas terhadap kualitas isi dari *E-learning* Universtias PGRI Palembang.

2) Variabel *Accuracy*

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai-rata variabel *Accuracy* sebesar 47,62 % yang artinya rata-rata responden menjawab Puas terhadap kecepatan akurasi dari *E-learning* Universtias PGRI Palembang.

3) Variabel *Format*

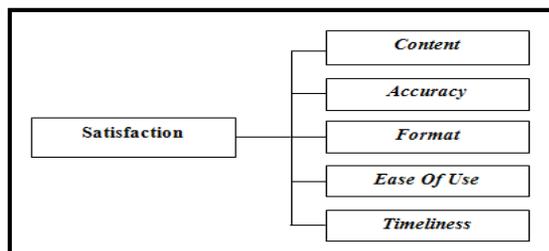
Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai-rata variabel *Format* sebesar 39,40 % yang artinya rata-rata responden menjawab Puas terhadap desain dari *E-learning* Universtias PGRI Palembang.

4) Variabel *Ease Of use*

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai-rata variabel *Ease Of Use* sebesar 31,19 % yang artinya rata-rata responden menjawab Puas terhadap tingkat kemudahan dalam penggunaan dari *E-learning* Universtias PGRI Palembang.

5) Variabel *Timeliness*

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai-rata variabel *Timeliness* sebesar 30,61 % yang artinya rata-rata responden menjawab Puas terhadap ketepatan waktu dari *E-learning* Universtias PGRI Palembang.



Sumber : suryadi (2010)

**Gambar 1** Model Dasar *EUCS*

## 2.6 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan Kepuasan Pengguna.

- $X^1$  = Isi  
 $X^2$  = Akurasi  
 $X^3$  = Format

- X<sup>4</sup> = Kemudahan Pemakai  
X<sup>5</sup> = Ketepatan Waktu  
Y = Kepuasan Pengguna

**Tabel 1.** Variabel Penelitian

Variabel (X)	Indikator	Skala	Ukuran
Isi (X <sub>1</sub> )	1. Kesesuaian Informasi 2. Kesesuaian Input dan Output 3. Fasilitas Menu	Interval	1-5
Akurasi (X <sub>2</sub> )	1. Ketepatan waktu 2. Keakuratan 3. Relevan	Interval	1-5
Bentuk (X <sub>3</sub> )	1. Kualitas Tampilan 2. Fungsi Sistem 3. Penempatan Menu Sistem	Interval	1-5
Kemudahan (X <sub>4</sub> )	1. Kemudahan Input dan Output 2. Mempermudah Pekerjaan 3. Kemudahan Akses 4. Memenuhi kebutuhan 5. Kemudahan Informasi 6. Proses Pencarian 7. Kemudahan Penempatan menu	Interval	1-5
Ketepatan Waktu (X <sub>5</sub> )	1. Proses Output 2. Ketepatan input dan Output 3. Pembaharuan Informasi 4. Hemat waktu	Interval	1-5
Kepuasan Pengguna (Y)	1. Kepuasan Isi Sistem 2. Kepuasan Akurasi Sistem 3. Kepuasan Bentuk Sistem 4. Kepuasan Kemudahan Sistem 5. Kepuasan Ketepatan sistem	Interval	1-5

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa pengujian yaitu analisis karakteristik responden, analisis instrumen penelitian terdiri dari Uji Validitas dan Realibilitas, Uji Normalitas data, Uji Multikolinieritas dan pengujian Hipotesis terdiri dari Uji R<sup>2</sup>, Uji F dan Uji T.

#### 3.1 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen terdiri dari isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna [5]. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	38,449	5	7,690	34,321	,000 <sup>b</sup>
Residual	20,613	92	,224		
Total	59,061	97			

Berdasarkan tabel di atas, dihasilkan nilai signifikan (*P Value*) sebesar 0.000, jika dibandingkan dengan derajat kepercayaan 95%, dengan nilai  $\alpha=0,05$ , maka nilai signifikan *P value*=0.000 lebih kecil dari nilai  $\alpha=0,05$  ( $0.000 < 0.05$ ) Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis  $H_a$  diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel independen yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

### 3.2 Uji T

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara persial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning, dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alpa ( $\alpha$ ) sebesar 0.05 [6]. Berikut hasil dari Uji t diperoleh dari output menggunakan SPSS.

**Tabel 3.** Hasil Uji t

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,696	,409			1,701	,092
	Isi (X1)	,223	,078	,206		2,856	,005
	Akurasi (X2)	-,062	,069	-,056		-,891	,375
	Bentuk (X3)	,174	,074	,195		2,343	,021
	Kemudahan (X4)	,535	,102	,580		5,248	,000
	Ketepatan Waktu (X5)	-,047	,085	-,054		-,559	,578

Dari hasil Tabel 3 diketahui terdapat 2 variabel dinyatakan tidak berpegaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning yaitu Akurasi (X2) = 0.375 dan Ketepatan waktu (X5)=0.578 karena nilai Signifikan yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha ( $\alpha$ )= 0,05. sedangkan ke-3 variabel lainnya dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Learning dengan nilai signifikan yang diperoleh Isi (X1) = 0.005, Bentuk (X3)=0.021 dan Kemudahan (X4)=0.000, karena nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha$ )= 0,05. Berikut dari hasil uji t :

**Tabel 4.** Keterangan Hasil Uji t

Variabel	Nilai Sign. (5%)	Nilai alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Isi (X1)	0.005	0.050	Signifikan
Akurasi (X2)	0.375	0.050	Tidak Signifikan
Bentuk (X3)	0.021	0.050	Signifikan
Kemudahan (X4)	0.000	0.050	Signifikan
Ketepatan Waktu (X5)	0.578	0.050	Tidak Signifikan

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil statistika analisis kepuasan pengguna E-Learning pada Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan lima indikator pada EUCS, yaitu indikator isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*). maka dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan analisis Uji F hasil yang diperoleh menunjukkan ke semua Variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem E-Learning dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 80,70% dengan skor indeks kepuasan sebesar 75 % yang berarti tanggapan pengguna adalah baik.

- 2) Berdasarkan analisis Uji t, hasil yang diperoleh menunjukkan dari kelima variabel terdapat 2 variabel yang tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan Sistem E-Learning yaitu Akurasi ( $X_2$ ) = 0,375 dan timelines ( $X_5$ ) = 0,578 karena nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha (0,05). Sedangkan ketiga variabel isi (*content*), bentuk (*format*) dan kemudahan pemakai (*Ease Of Use*) dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan Sistem E-Learning karena rata-rata nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari nilai alpha (0,05).

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] NIA, OKTAVIANI. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Internet Telkomsel Simpati Loop (Studi Kasus Telkomsel Kota Palembang). *Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT) Hal.A-80*.
- [2] RULLY, YANIAWATI. (2016). "METODOLOGI PENELITIAN", BANDUNG : PT. REFIKA ADITAMA.
- [3] FATMASARI, MUHAMAD, ARIANDI. (2014). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penerimaan Krs Online. *Jurnal Imiah Matrik Vol.16 No.5*.
- [4] DADAN, AKBAR, SURYADI. (2010). "PENGARUH PENERAPAN PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI (USER) PADA KANTOR KECAMATAN DI KABUPATEN BANDUNG" FAKULTAS TEKNIK. UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA: BANDUNG.
- [5] GHOZALI, IMAM. (2017). APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM SPSS, EDISI KEEMPAT. BADAN PENERBIT UNIVERSITAS DIPONEGORO, SEMARANG.
- [6] DAHIYA, S., JAGGI, S., CHATURVEDI, K.K., BHARDWAJ, A., GOYAL, R.C. AND VARGHESE, C. (2012). An eLearning System for Agricultural Education. *Indian Research Journal of Extension Education, 12(3), pp.132-135.*