

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN *E-LEARNING* PADA INSTITUT ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI MUHAMMADIYAH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Wahyu Tedi Prastio¹, Tri Basuki Kurniawan²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: tedi7689@gmail.com¹, tribasukikurniawan@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

E-learning has a very important role to advance the world of education, because with *E-learning* it can help teaching and learning activities. One of the universities in the city of Palembang, namely the Muhammadiyah Palembang Institute of Health Sciences and Technology, has been using website-based *E-learning* since 2017, which functions as an online learning medium, in this study using the End User Computing Satisfaction (*EUCS*) method is the method used to measure the level of satisfaction. The population in this study were students of the nursing study program from the 2017-2020 class. The number of samples used in this study was 219 respondents. From the results of hypothesis testing on the *F* test based on the hypothesis statement *H_a* which states that the independent variables namely Content, Accuracy, Form, Ease and Timeliness simultaneously affect user satisfaction. The results of the analysis show a significant value (*P Value*) of 0.000 which is smaller than the value of $\alpha = 0.05$ or $0.000 < 0.05$. On the basis of this comparison, Hypothesis *H_a* is accepted or in other words that the independent variables namely Content, Accuracy, Form, Ease and Timeliness simultaneously affect user satisfaction

Keywords: *E-learning*, User Satisfaction, *Eucs*

ABSTRAK

E-learning mempunyai peran sangat penting untuk memajukan dunia pendidikan, karena dengan adanya *E-learning* dapat membantu kegiatan belajar mengajar. Salah satu perguruan tinggi di kota Palembang yaitu Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang telah menggunakan *E-learning* berbasis *website* sejak tahun 2017, yang berfungsi sebagai media pembelajaran *online*, pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi keperawatan dari tahun Angkatan 2017- 2020. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 219 responden. Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji *F* berdasarkan pernyataan hipotesis *H_a* yang menyatakan bahwa pada variabel independen yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan dan Ketepatan Waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikan (*P Value*) 0.000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$ atau $0.000 < 0.05$. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis *H_a* diterima atau dengan kata lain bahwa variabel independen yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan dan Ketepatan Waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *E-learning*, Kepuasan Pengguna, *Eucs*

1. PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi dalam dunia pendidikan telah mengalami perkembangan yang begitu pesat. Salah satu teknologi informasi yang telah diterapkan pada bidang pendidikan adalah *E-learning*. *E-learning* (belajar elektronik) mempunyai peran sangat penting untuk memajukan

dunia pendidikan, karena dengan adanya *E-learning* dapat membantu kegiatan belajar mengajar. *E-Learning* merupakan teknik pembelajaran yang bersifat konvensional yang ditransformasikan kedalam bentuk digital menggunakan teknologi jaringan internet, sebagai sarana pembelajaran *online* [1]. Salah satu perguruan tinggi di kota Palembang yaitu Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang telah menggunakan *E-learning* berbasis website sejak tahun 2017, yang berfungsi sebagai media pembelajaran *online*, dimana dosen dapat memberikan materi perkuliahan, memberikan tugas kuliah mahasiswa dan juga memberikan forum diskusi untuk mahasiswa. Mahasiswa juga dapat dengan mudah *mendownload* materi yang di berikan oleh dosen pengajar, dapat mengerjakan tugas tanpa harus dikumpul dalam bentuk *hardcopy*.

Untuk mendukung kelancaran dalam pelayanan *E-Learning* tersebut, maka pihak Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang harus tetap menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan pada pengguna. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini pihak Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Palembang belum mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan dalam menggunakan layanan *E-learning*. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna system *E-Learning*, diantaranya menggunakan *e-learning* dan Kualitas *web* yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. 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. Kualitas informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan, akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

Untuk mengukur tingkat 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 atau website dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah system informasi. Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna. Lima factor tersebut adalah factor isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*)[2]. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan *E-Learning* pada Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi kasus Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan)”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, pengalihan dokumen. Untuk dapat menjabarkan dengan baik tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan dalam suatu proposal dan/atau laporan penelitian diperlukan pemahaman yang baik tentang masing-masing konsep tersebut [3].

2.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang dengan tujuan untuk mencari informasi dan mengetahui informasi data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

2) Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada bagian staf pengelola *E-Learning* di Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang pada bagian Humas dan IT, untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan oleh penulis.

3) Kuisioner

Kuisioner dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden yang akan memberikan respon atas pernyataan yang diajukan. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan. Kuisioner akan disebarakan kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan dari tahun angkatan 2017-2020 di Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang.

4) Studi Pustaka

Studi pustaka diperoleh dengan cara *browsing* melalui *internet*, mempelajari buku dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian untuk dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian.

2.2 Populasi dan Sampel

Menurut [4] populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian dikesimpulkannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi keperawatan dari tahun Angkatan 2017-2020.

Sampel Menurut [4] sampel adalah bagian dari jumlah N dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu.

Populasi pada penelitian ini berjumlah 485 orang (sumber: Humas Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Palembang). Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau slovin dalam [5]. Rumus yang digunakanya itu sebagai berikut: Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n =Jumlah sampel

N =jumlah Populasi

d^2 =Presisi yang ditetapkan 5% (0,05)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{485}{(485 \cdot 0,5^2 + 1)} = \frac{485}{2,21} = 219 \text{ Responden}$$

Dengan menggunakan Rumus Slovin dengan $d^2=5\%$, maka sampel yang diambil sebanyak 219 responden.

2.3 Hipotesis Penelitian

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) Ha1: Variabel Isi (*content*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 3) Ha2: Variabel Akurasi (*accuracy*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 4) Ha3: Variabel Bentuk (*format*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 5) Ha4: Variabel Kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 6) Ha5: Variabel Ketepatan waktu (*timeliness*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Hasil yang akan diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan penggunaan layanan *E-learning* dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari 5 variabel yaitu, isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Pengukuran dimensi-dimensi tersebut dilakukan dengan *software* statistik yaitu SPSS. Dengan teknik analisis terdiri dari Uji Hipotesis menggunakan Uji regresi linear berganda terdiri dari Uji F.

3.2 Karakteristik Responden

Pada tahap ini dilakukan dengan menganalisis identitas responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner untuk menghasilkan informasi karakteristik responden. Informasi identitas responden meliputi jenis kelamin, umur dan tahun Angkatan yang ada pada Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang. Berikut ini adalah hasilnya.

3.3 Jenis Kelamin

Sebagian besar didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 165 orang (75,3%) dan sisanya berasal dari responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (24,7%). Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin.

3.4 Umur

Sebagian besar didominasi oleh responden dengan umur antara 20-22 Tahun, yaitu sebanyak 165 orang (75,3%), responden dengan umur 17-19 Tahun sebanyak 39 orang (17,8%), responden dengan umur 23- 25 Tahun sebanyak 14 orang (6,4%) dan sisanya berasal dari responden umur > 25 Tahun sebanyak 1 orang (0,5%). Berikut data responden berdasarkan Umur.

3.5 Tahun Angkatan

Sebagian besar didominasi oleh responden dari Tahun Angkatan 2017, yaitu sebanyak 63 orang (28,8%), responden dari tahun angkatan 2018 sebanyak 61 orang (27,9%), Responden dari angkatan 2019 sebanyak 45 orang (20,5%), Responden dari Angkatan 2020 sebanyak 50 orang (22,8%), Berikut data responden berdasarkan tahun angkatan.

3.6 Deskripsi Hasil Jawaban Responden

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *E-Learning* pada Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang melalui variabel Isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna. Berikut ini akan dijelaskan hasil dari jawaban responden terhadap masing-masing variabel dengan Penentuan skor berdasarkan skala likert,

dimana pengukuran dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan kemudian responden diminta untuk memberikan jawaban sebagai berikut.

- 5= Sangat Setuju(SS)
- 4= Setuju (S)
- 3= Netral (N)
- 2= Tidak Setuju (TS)
- 1= Sangat Tidak Setuju (STS)

3.7 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. Berdasarkan hasil dari SPSS, 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 $\alpha=0,05$ ($0.000 < 0.05$). Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji F berdasarkan pernyataan hipotesis H_a yang menyatakan bahwa pada variabel independen yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan dan Ketepatan Waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikan (*P Value*) 0.000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$ atau $0.000 < 0.05$. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H_a diterima atau dengan kata lain bahwa variabel independen yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan dan Ketepatan Waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya. Berdasarkan analisis hasil uji F yang dihasilkan nilai semua variabel Independen yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan kemudahan Pengguna dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna *E-learning*. Dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 75.90% yang berarti tanggapan pengguna adalah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Aulia, 2017, "Analisis E-Learning Sebagai Media Bantuan Pengajaran di Lingkungan Kampus," INA-Rxiv, preprint, Dec. doi: 10.31227/osf.io/gjvh4.
- [2] Y. Sutanto, 2015, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika Dengan Metode Eucs Berbasis Cms," p. 18.
- [3] Wahidmurni, 2017, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- [4] Sugiyono, 2013, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- [5] M. Riduwan, 2009, *teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: alfabeta.