

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ELEARNING MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION

I Gusti Ngurah Satria Wijaya<sup>1)</sup>, I Wayan Kayun Suwastika<sup>2)</sup>  
STIKOM Bali  
Jalan Raya Puputan No. 86 Renon Denpasar, (0361)244445  
e-mail: satriawijaya\_igustingurah@yahoo.co.id , kayun\_suwastika@yahoo.com

### Abstrak

*Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi alat ukur dalam keberhasilan sebuah sistem. Salah satu sistem yang dapat diukur untuk menilai keberhasilan sistem adalah website sebagai media penyebar informasi dan sangat mudah diakses kapan saja dan dimana saja. Elearning STIKOM Bali merupakan salah satu media pembelajaran yang digunakan dalam proses perkuliahan. Elearning digunakan untuk media penyebaran materi dan pengerjaan tugas mahasiswa. Sistem ini digunakan untuk mengurangi penggunaan kertas dan menghindari keterlambatan penyampaian materi ke mahasiswa. Analisa kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem elearning sampai saat ini belum dilakukan suatu penilaian terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut merupakan suatu hasil dan penilaian keberhasilan dari website tersebut. Dari permasalahan tersebut maka untuk permasalahan ini akan dilakukan suatu analisis untuk mengukur kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna sistem yang dapat menilai kepuasan terhadap sistem. pengukuran kepuasan pengguna dalam permasalahan ini menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, nilai hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, mahasiswa cukup puas dengan aplikasi Elearning pada STIKOM Bali*

**Kata kunci:** *Elearning, kepuasan, EUCS*

### 1. Pendahuluan

Teknologi informasi membawa dampak transformasi di berbagai aspek kehidupan serta mencakup seluruh bidang ilmu dalam dunia pendidikan. Perkembangan teknologi pada dunia pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang dapat membantu proses pendidikan. Internet merupakan salah satu yang memiliki peran penting dalam memajukan dunia pendidikan. Salah satu penerapan teknologi internet di dalam bidang pendidikan adalah penerapan metode *elearning* yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar. *Elearning* sebagai salah satu metode pembelajaran jarak jauh, dapat digunakan untuk mengadaptasi kebutuhan-kebutuhan pembelajaran yang mendukung pembelajaran konvensional [1]. Pada pembelajaran konvensional, seringkali ditemukan keterbatasan waktu, jarak dan biaya. Hal tersebut terus berlangsung hingga ditemukannya metode pembelajaran *e-learning*, yang membantu mengatasi masalah keterbatasan tersebut [2].

Kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam hal ini kualitas dan kepuasan pengguna berkaitan erat. Penerapan teknologi pada kegiatan belajar mengajar dengan metode *elearning* kini bukan merupakan suatu hal yang baru, banyak perguruan tinggi telah mengimplementasikan metode *elearning* untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dengan metode konvensional. Namun hal tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pelaku kegiatan belajar mengajar. Ada beberapa hal yang mempengaruhi terjadinya hal tersebut diantaranya adalah faktor software yang digunakan dalam pembuatan *elearning*, desain antar muka yang kurang baik, serta kemudahan pengguna dalam menggunakan *elearning*.

Kualitas web akan sangat 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 sistem informasi 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 [3]. Tingkat kepuasan pengguna terhadap website *elearning* merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Dari latar belakang diatas akan dilakukan suatu penelitian yang dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan website *elearning* di STIKOM Bali. Penelitian ini nantinya akan menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan website *elearning* yang memiliki peranan penting dalam perguruan tinggi tersebut. Penerapan website *elearning* telah dilakukan sejak tahun 2012 namun sampai saat ini belum adanya penilaian mengenai tingkat kepuasan pengguna web *elearning*. Kendala yang selama ini terjadi adalah kurangnya pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah di implementasikan yang berdampak pada tingkat keberhasilan sebuah sistem yang tidak terukur dan kelemahan sistem yang tidak diketahui. Hal ini menjadi kendala dalam perkembangan sistem *elearning*.

Beberapa komponen yang akan menjadi penilaian terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah desain anatar muka, kemudahan pengguna dalam menggunakan website *elearning*, akses informasi yang cepat, ketersediaan materi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan *metode End User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasana pengguna terhadap aplikasi. Hasil dari penelitian ini nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi website *elearning*, dan menjadi alat ukur keberhasilan aplikasi. Dari hasil evaluasi inilah yang akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari empat tahapan yaitu :

1. Eksplorasi konsep

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu konsep Elearning, kepuasan, kepuasan pengguna, metode EUCS. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan Elearning yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

2. Analisis

Pada tahap analisis dilakukan analisis konsep Elearning, analisis kepuasan pengguna, analisis kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS, dan analisis construct atau indikator kepuasan pengguna Elearning. Indikator dalam penelitian akan dijadikan dasar dalam pembuatan pertanyaan dalam kuesioner.

3. Pengumpulan dan analisis data

Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden mahasiswa. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan

Beberapa referensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan

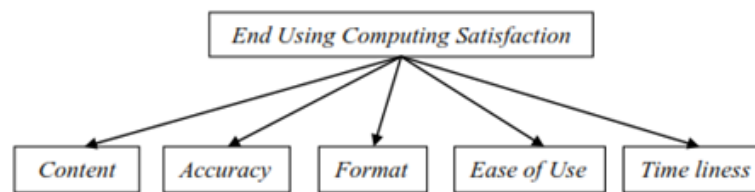
Kepuasan konsumen atau pengguna adalah kondisi dimana harapan konsumen dipenuhi oleh produk [4].

2. EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) 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 evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [5].

Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen.

---



Gambar 1 Model Dasar EUCS

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Analisis Indikator Kepuasan Elearning

Indikator kepuasan menggunakan metode EUCS adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Content  
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.
2. Dimensi Accuracy  
Dimensi accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi Format  
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. Ease of use  
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. Timeliness  
Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

#### 3.2 Karakteristik Responden Penelitian

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Setelah dilakukan penghitungan didapat jumlah responden sebanyak 100 orang. Karakteristik responden mahasiswa yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin, home base dan umur. Tabel 1 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden mahasiswa.

Tabel 1 Profil dan Karakteristik Reponden Mahasiswa

Jenis Kelamin		Usia			Prodi		
L	P	18-20	21-23	>23	SK	SI	MI
74	26	65	30	5	32	58	10

Berdasarkan profil dan karakteristik responden mahasiswa, maka dominan mahasiswa yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 74, usia antara 18-20 yaitu sebanyak 65, dan program studi SI sebanyak 58 orang.

#### 3.3 Uji Validitas dan Reliability

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20. Uji validitas menggunakan bivariate correlation dengan correlation coefficients pearson. Berdasarkan data uji validitas pada Tabel 2 semua item valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dima nilai  $r$  tabel = 0.1654. Hasil tersebut menunjukkan semua variabel diikutkan dalam analisis korelasi. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation
CO1	1
CO2	0.334
CO3	0.308
CO4	0.238
AC1	0.430
AC2	0.297
FO1	0.563
FO2	0.595
FO3	0.475
TI1	0.419
TI2	0.464
TI3	0.364
EO1	0.497
EO2	0.416
EO3	0.362

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	15

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha 0.898. Item dikatakan reliable apabila hasil reliabilitas > 0.6. Dapat disimpulkan bahwa semua item reliable.

### 3.4 Evaluasi Indikator Kepuasan E-KRS

Evaluasi kelima indikator kepuasan E-KRS menggunakan alat bantu SPSS 20. Indikator yang dievaluasi yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Nilai hasil evaluasi masing-masing item pertanyaan dan masing-masing indikator dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5. Hasil pengujian indikator akan dipetakan berdasarkan tingkat kepuasan yang terdapat pada Tabel 6. Hasil pemetaan berupa tingkat kepuasan masing-masing indikator yang terdapat pada EUCS.

Tabel 4 Hasil pengujian statistik deskriptif per item pertanyaan

	CO1	CO2	CO3	CO4	AC1	AC2	FO1	FO2	FO3	TI1	TI2	TI3	EO1	EO2	EO3
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.56	3.81	3.92	4.08	3.80	3.85	3.66	3.73	3.72	3.63	3.56	3.61	3.86	3.77	3.81

Tabel 5 Hasil Pengujian dengan Statistik Deskriptif Indikator

	N	Mean
CO	100	3.8425
AC	100	3.825
FO	100	3.703333
TI	100	3.600000
EO	100	3.709444
Valid N (listwise)	100	

Tabel 6 Tingkat Kepuasan

Range Nilai	Tingkat Kepuasan
1 s/d 2	Tidak puas
2,1 s/d 3	Kurang puas
3,1 s/d 4	Cukup puas
4,1 s/d 5	Puas

Tabel 7 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan

Indikator	Nilai Evaluasi	Keterangan
Isi	3.8425	Cukup puas
Akurat	3.825	Cukup puas
Format	3.703333	Cukup puas
Kemudahan pemakaian	3.600000	Cukup puas
Ketepatan waktu	3.709444	Cukup puas

Berdasarkan evaluasi kelima indikator pada E-KRS STIKOM Bali, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kelima indikator merupakan indikator kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Elearning
2. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, mahasiswa cukup puas dengan aplikasi Elearning yang terdapat pada STIKOM Bali.

Dari hasil evaluasi kelima indikator, nilai kepuasan tertinggi pada indikator content atau isi, sehingga dapat disimpulkan dari segi content aplikasi Elearning cukup lengkap bagi mahasiswa.

#### 4. Simpulan

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan di STIKOM Bali hingga analisa hasil yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Elearning adalah isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu.
2. Berdasarkan hasil evaluasi, nilai hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, mahasiswa cukup puas dengan aplikasi Elearning yang ada di STIKOM Bali.

#### Daftar Pustaka

- [1] Numiek Sulisty Hanum. (2013). Keefektifan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran (Studi Evaluasi Model Pembelajaran E-Learning Smk Telkom Sandhy Putra Purwokerto). Jurnal Pendidikan Vokasi, Vol 3, Nomor 1, Februari 2013.
- [2] Prasetyo, H., B., dan Anubhakti D. (2011). Kajian Penerimaan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan UTAUT Studi Kasus Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur, Jurnal BIT, 2(22), 45-47.
- [3] Ramadhan, E. (2009). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi kasus pada asrama mahasiswa griya brawijaya Universitas Brawijaya Malang). Universitas Brawijaya. Malang.
- [4] Kotler, Armstrong. 1999, Principle of Marketing, Prentice-Hall, New Jersey
- [5] Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991. The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations. MIS Quarterly (15:1)