
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING*
(UIN RADEN FATAH PALEMBANG)

Muhamad Son Muarie¹, Fathiyah Nopriani²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
e-mail: ¹muhamadsonmuari@radenfatah.ac.id, ²fathiyahnopriani_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

E-learning adalah salah satu penghubung sumber daya informasi dan layanan pengguna yang dapat digunakan dari mana saja dan kapan saja. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui seberapa besar pengaruh komponen Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (konten, akurat, format, mudah digunakan, dan tepat waktu) terhadap kepuasan penggunaan *E-learning* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Ada beberapa cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, yaitu dengan menggunakan metode *end using computing satisfaction (EUCS)*. Sampel diambil di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, yang telah memakai *e-learning* sebagai penghubung informasi antara dosen dan mahasiswa berjumlah 200 responden, terdiri dari 81 dosen dan 119 Mahasiswa. Setelah melakukan evaluasi model terhadap hasil konstruk menyatakan dari berbagai kriteria dapat dinyatakan model relatif diterima dengan nilai probability pengujian *goodness of fit* menunjukkan nilai 0,272 dengan pengujian – pengujian kelayakan model memenuhi syarat sebagai model yang baik.

Kata kunci : *e-learning*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Teknologi Pendidikan*

Abstract

E-learning is one of the connecting information resources and user services that can be used from anywhere and at any time. This study aims to determine how much influence the components of *End-User Computational Satisfaction (content, accurate, format, easy to use, and timely)* on the satisfaction of the use of *E-learning* at Raden Fatah State Islamic University Palembang. There are several ways to determine the level of satisfaction of users of information systems, namely by using the method of *end using computing satisfaction (EUCS)*. Samples were taken at the Raden Fatah State Islamic University in Palembang, which has used *e-learning* as an information link between lecturers and students totaling 200 respondents, consisting of 81 lecturers and 119 students. After evaluating the model on the results of the construct, it can be stated from various criteria that the model is relatively acceptable with the probability value of the *goodness of fit* testing showing a value of 0.272 with the feasibility tests of the model qualifying as a good model.

Keywords : *e-learning*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Educational Technology*

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang dapat mengakibatkan pengaruh perubahan setiap unsur kehidupan yang meliputi setiap bidang ilmu dalam dunia pendidikan. Perkembangan teknologi khususnya dunia pendidikan telah mengeluarkan banyak hal – hal yang baru sehingga membantu proses pendidikan. Internet adalah salah satu peranan sangat penting dalam memajukan dunia pendidikan, salah satu penerapan teknologi internet di dalam dunia pendidikan adalah penerapan metode *e – learning* bisa membantu proses belajar. *E – learning* adalah suatu teknik belajar jarak jauh bisa dipakai untuk mengelola suatu kebutuhan dalam pembelajaran untuk *support* pembelajaran model lama [1]. Dalam pembelajaran dengan cara yang lama, banyak ditemukan keterbatasan waktu dan tempat, jarak dan biaya. Hal ini terus menerus terjadi sehingga ditemukannya model belajar secara daring yaitu *e – learning* bisa mengatasi masalah – masalahnya [2].

Kualitas setiap pelayanan tentu bisa menciptakan kepuasan tersendiri terhadap suatu pelayanan, yang merupakan hal ini berupa kualitas dan kepuasan *user* saling berkaitan erat dengan yang namanya penerapan teknologi disetiap kegiatan belajar mengajar dengan model *e-learning*.

Observasi awal dari penelitian yang dilakukan adalah belum adanya pengukuran terhadap *e- learning* UIN Raden Fatah Palembang menggunakan *EUCS*, sehingga penelitian dilakukan supaya bisa secara maksimal untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna.

Kepuasan *user* adalah suatu tolak ukur dari sebuah keberhasilan pengembangan sistem informasi. Dalam jurnal [3], (Tarkzadeh & Doll 1991) menemukan lima (5) faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai, yaitu : isi, (*contetnt*),

akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*Ease to use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Digunakannya metode *EUCS* ini dimaksud untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang berdasarkan lima (5) komponen yang terdapat pada *EUCS*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

Dalam kamus besar bahasa indonesia, suatu kata kepuasan memiliki arti puas; kesenangan; kelegaan. definisi kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat.

2.2 E- Learning

Didalam jurnal [4] (Soekarwati, 2003) mendefinisikan *e-learning* sebagai berikut : “*E-learning is a generic term for all technologically supported learning using a array of teaching and learning tools as phone bridging, audio and videotapes, teleconferencing, satellite transmissions, and the more recognized web-based training or computer aided*”. *learning resources* adalah sumber belajar bisa dalam bentuk data, orang dan wujud tertentu yang dapat dipakai oleh siswa dalam belajar, untuk mencapai suatu kompetensi.

2.3 End Using Computing Satisfaction

dalam jurnal [5] (Doll & Torkzadeh, 1988) *EUCS* adalah suatu metode digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari setiap pengguna sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi.

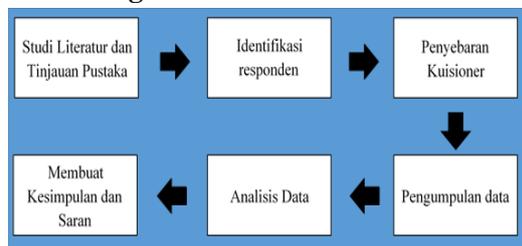
2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan [6] adalah mengukur kualitas pelayanan pada asrama mahasiswa griya brawijaya ,maka dibutuhkan penelitian yang menggunakan penerapan Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Model Kano. Metode yang dilakukan untuk bisa mengenali kebutuhan atribut yang wajib diperbaiki dan memberikan saran perbaikan layanan pada Griya Brawijaya. Kesimpulan dari metode in untuk mengetahui urutan – urutan setiap kebutuhan atribut yang wajib dinaikkan kinerja oleh pihak Griya Brawijaya yaitu kecepatan admin dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi akses *wifi* di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan.

Penelitian yang dilakukan [7] hal yang dimiliki adalah ada beberapa keterbatasan dan perlu dilakukan kajian lebih lanjut dengan memasukan variabel baru yang memiliki hubungan terkait dengan penyelenggaraan e-learning sehingga dapat menghasilkan gambaran tingkat kepuasan penyelenggaraan e-learning yang lebih tepat.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

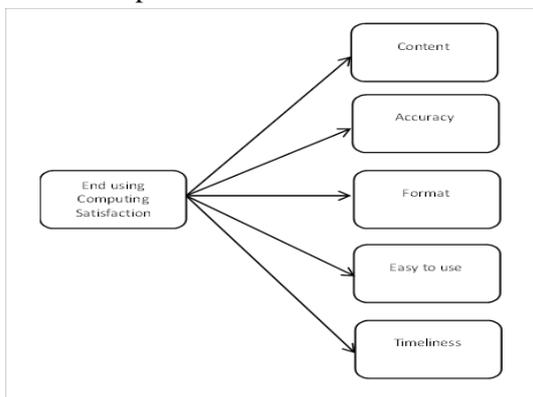
Pada penelitian ini dilakukan tahapan – tahapan penelitian yaitu ;

1. Studi literature dan tinjauan pustaka yaitu melakukan studi literature dari beberapa bahan kajian pustaka yang relevan, khususnya yang berhubungan dengan *end using computing satisfaction*,
2. Identifikasi responden yaitu responden yang dipilih merupakan mahasiswa dan dosen UIN Raden Fatah Palembang
3. Penyebaran kuisisioner yaitu peneliti membuat kuisisioner berdasarkan metode *end using computing satisfaction* yang didalamnya ada 13 pertanyaan yang harus dijawab responden,
4. Pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan *google form* setelah di input oleh responden kemudian hasil *google form* di konversi kedalam *microsoft excel*,
5. Analisa data yaitu dalam menguji suatu hipotesis kita dapat menggunakan berbagai metode analisis, jika kita menggunakan hipotesis dan kerangka analisis yang cukup sulit dan kompleks, kita dapat menggunakan salah satu teknik analisis, yaitu teknik analisis *SEM* atau *Structural Equation Modeling* yang dioperasikan melalui program *AMOS*.

3.2 Metode Penelitian

Menurut [8], menyatakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik

dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.



Gambar 2. Model dasar EUCS

Model dasar EUCS memiliki 5 indikator kepuasan yaitu; 1. Dimensi *content* atau isi berfungsi untuk mengukur kepuasan penggunaan ditinjau dari sisi isi sistem, 2. Dimensi *accuracy* berfungsi mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input dan diolah menjadi informasi, 3. Dimensi *format* berfungsi mengukur kepuasan pengguna dari sisi *interface* program aplikasi, 4. Dimensi *ease to use* berfungsi mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem, 5. Dimensi *timeliness* berfungsi mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial [9]. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 1. Skala Linkert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

(Sumber : Thoifah, 2015)

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti [9]. Data populasi penelitian ini terdiri dari dosen berjumlah 292 orang dan mahasiswa berjumlah 18.960 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Data Populasi

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Dosen	292
2	Mahasiswa/i	18.960
Total Populasi		19.252

(Sumber : website sipanda.radenfatah.ac.id)

Data responden dalam penelitian terdiri dari mahasiswa dan dosen yang berjumlah 200 orang, mahasiswa 119 orang dan dosen 81 orang dipilih berdasarkan *judgement sampling*. *Judgement Sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian [10]. Data responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Dosen	81
2	Mahasiswa	119
Total		200

(Sumber : data primer setelah diolah)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji data Outlier

Data yang digunakan dalam penelitian akan mengandung *outliers* apabila data bersifat bias atau tidak berkualitas. Dengan menggunakan dasar bahwa kasus – kasus atau observasi – observasi yang mempunyai z-score ≥ 3.0 akan dikategorikan sebagai *outliers*, diketahui bahwa data yang digunakan ini adalah bebas dari *outliers* univariate, karena tidak ada variabel yang mempunyai z-score ≥ 3.0 .

Tabel 4. Penentuan data outlier

No	ID Responden	Z. Score ≥ 3.0	Keterangan
1	21	4.54	Terdapat di indikator C1
2	53,126	3.59	Terdapat di indikator C3
3	17	3.66	Terdapat di indikator C4
4	38	3.36	Terdapat di indikator A2
7	44,126	3.16	Terdapat di indikator A1
8	38	3.19	Terdapat di indikator F1
9	20,23,53,126	3.19	Terdapat di indikator F2
10	52	3.42	Terdapat di indikator F3
11	20,23	3.21	Terdapat di indikator E1
12	20,25	3.38	Terdapat di indikator T2

4.2 Uji Validitas Kuisisioner

Tabel 5. Validitas Kuisisioner

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
<i>Content</i>	C1	,795	Valid
	C2	,698	Valid
	C3	,646	Valid
	C4	,730	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	,618	Valid
	A2	,830	Valid
<i>Format</i>	F1	,865	Valid
	F2	,839	Valid
	F3	,788	Valid
<i>Ease to Use</i>	E1	,763	Valid
	E2	,668	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	,697	Valid
	T2	,787	Valid

Sumber : data primer setelah diolah

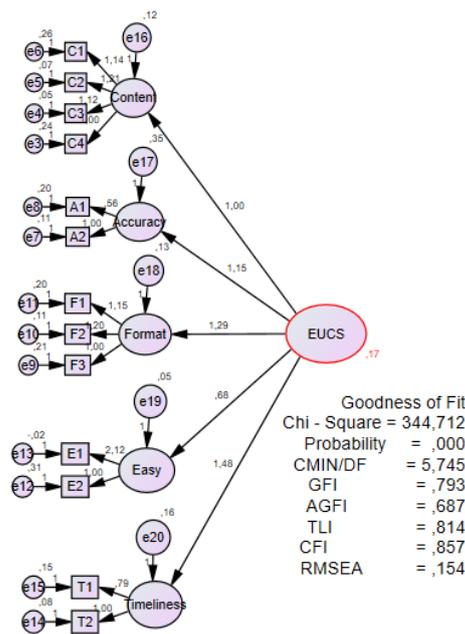
4.3 Uji reliabilitas kuisisioner

Tabel 6. Uji reliabilitas kuisisioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0,905	Sempurna
<i>Accuracy</i>	0,751	Tinggi
<i>Format</i>	0,898	Tinggi
<i>Ease to Use</i>	0,709	Tinggi
<i>Timeliness</i>	0,871	Tinggi

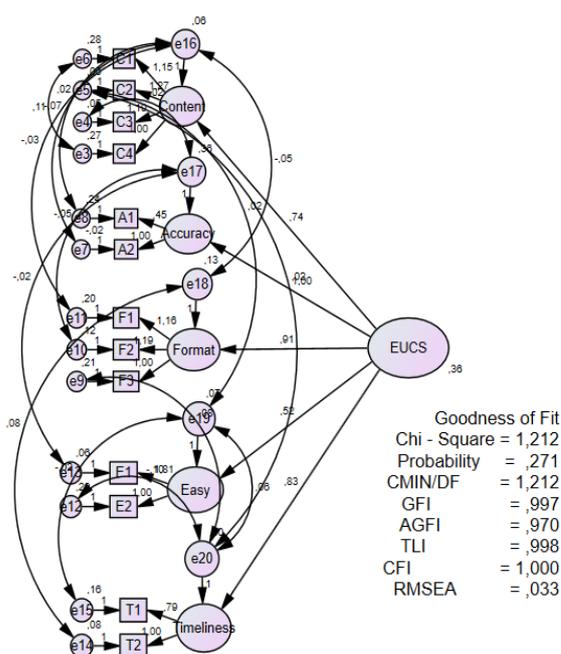
Sumber : data primer setelah diolah

4.4 SEM Tahap Awal



Gambar 3. model keseluruhan variabel tahap awal

4.5 SEM Tahap Akhir



Gambar 4. model keseluruhan variabel tahap akhir

Tabel 7. Evaluasi kriteria GFI untuk keseluruhan variabel tahap awal.

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Mod el	Keterangan
Probability	> 0.05	0.000	Tidak Layak
CMIN/DF	≤ 2.00	3.943	Tidak Layak
GFI	≥ 0.90	0.742	Tidak Layak
AGFI	≥ 0.90	0,671	Tidak Layak
TLI	≥ 0.95	0,761	Tidak Layak
CFI	≥ 0.95	0,792	Tidak Layak
RMSEA	≤ 0.08	0,122	Tidak Layak

Sumber : data primer setelah diolah

Hasil uji GFI penelitian ini tersaji pada tabel dan Regression Weight

Tabel 8. Evaluasi kriteria GFI untuk keseluruhan variabel tahap akhir

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
Probability	> 0.05	0,272	Layak
CMIN/DF	≤ 2.00	1.212	Layak
GFI	≥ 0.90	0.997	Layak
AGFI	≥ 0.90	0,970	Layak
TLI	≥ 0.95	0,998	Layak
CFI	≥ 0.95	1,000	Layak
RMSEA	≤ 0.08	0,033	Layak

Sumber : data primer setelah diolah

Tabel 9. Regression Weights Confirmatory Factor Analysis Kontruk.

			Estimate
Content	<---	EUCS	,958
Accuracy	<---	EUCS	,978
Format	<---	EUCS	,965
Easy	<---	EUCS	,945

			Estimate
Timeliness	<---	EUCS	,955

Sumber : data primer setelah diolah

Model yang diajukan secara keseluruhan dapat diterima. Dengan demikian kecocokan model yang dipredisikan dengan nilai – nilai pengamatan cukup memenuhi kecocokan modelnya.

V. KESIMPULAN

Penelitian bisa diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Evaluasi dan analisis mengukur tingkat kepuasan pengguna *e-learning* UIN Raden Fatah Palembang dilakukan dengan kuisoner yang di olah dengan SPSS dan dan melakukan analisis dengan pendekatan SEM dengan memakai Variabel *EUCS* (*Content, Accuracy, Format, Ease to Use, Timeliness*).
2. Semua variabel *EUCS* (*Content, Accuracy, Format, Ease to Use, Timeliness*) secara keseluruhan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan *user e-learning* UIN Raden Fatah Palembang dilihat dari hasil pengukuran *GFI* yang telah didapatkan

VI. SARAN

Perlu informasi yang lebih banyak bagi pengembang PUSTIPD untuk kebutuhan dari *end user* terhadap portal *e-learning* Raden Fatah Palembang, selanjutnya diharapkan penelitian lainnya dapat dilakukan dengan metode atau model lain sehingga dapat dilihat hasil kepuasan suatu sistem *e-learning*.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Numiek Sulisty Hanum, “KEEFEKTIFAN E-LEARNING SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN (STUDI EVALUASI MODEL PEMBELAJARAN E-LEARNING SMK TELKOM SANDHY PUTRA PURWOKERTO) THE EFFECTIVENESS OF E-LEARNING AS INSTRUCTIONAL MEDIA (EVALUATION STUDY OF E-LEARNING INSTRUCTIONAL MODEL INSMK TELKOM,” vol. 3, pp. 90–102, 2013.
- [2] A. Fitriansyah and I. Harris, “Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web,” in *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 2018, pp. 9–17.
- [3] R. A. Reynolds, “Measurement of end-user computing satisfaction,” *Handb. Res. Electron. Surv. Meas.*, no. 1997, pp. 293–295, 2006.
- [4] Ii Sopiandi, “Kepuasan Pengguna Media Aplikasi Interaktif Berbasis E - Learning Di,” vol. 3, no. 2, pp. 59–64, 2017.
- [5] W. W. Chin and M. K. O. Lee, “A proposed model and measurement instrument for the formation of IS satisfaction: the case of end-user computing satisfaction,” *Icis*, vol. Brisbane, pp. 553–563, 2000.
- [6] E. Wahyu, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Imturaportance Performance Analysis (Ipa) Dan Analysis of Customer Satisfaction Towards the Quality of Service Using the Application of Importance

- Performance Analysis (Ipa) and K,” pp. 183–193, 2018.
- [7] I. P.-A. B. Jakarta, “Analisa Tingkat Kesiapan E-Learning (E-Learning Readiness) Studi Kasus: AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta,” *Bianglala Inform.*, 2017.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [9] I. Thoifah, “Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif,” *Malang: Madani*, 2015.
- [10] A. Ferdinand, “Structural equation modeling dalam penelitian manajemen,” *Semarang Badan Penerbit Univ. Diponegoro*, 2002.