

Implementasi Metode *End User Computing Satisfaction* untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*

Taswin*¹, Indra², Heliawati Hamrul³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Informatika Universitas Sulawesi Barat

e-mail: *¹wiwink.taswin@gmail.com, ²indra@unsulbar.ac.id, ³heliawatyhamrul@unsulbar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan dan mengetahui informasi tentang keefektifan dan kepuasan pengguna sistem *E-Learning* Universitas Sulawesi Barat di masa pandemi Covid-19. *E-Learning* UNSULBAR masih memiliki kekurangan, seperti adanya keluhan dari beberapa mahasiswa dan dosen diantaranya masalah akses materi dan aplikasinya di android yang susah, fitur diskusi yang masih membingungkan, dan tidak semua dosen dan mahasiswa menggunakannya. Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil pengukuran disimpulkan bahwa secara umum pengguna sudah puas terhadap *E-Learning* UNSULBAR dengan melihat nilai tertinggi dari setiap dimensi, yaitu kategori Puas ada pada dimensi Content sebanyak 171 orang, Accuracy sebanyak 221 orang, Format sebanyak 177 orang, Ease of Use sebanyak 165 orang, dan Timelines sebanyak 161 orang. Dan untuk mengurutkan kategori tingkat kepuasan, diperoleh kategori Sangat Puas ada pada Content sebanyak 80 orang, kategori Puas ada pada Accuracy sebanyak 221 orang, kategori Kurang Puas ada pada Timelines sebanyak 131 orang, kategori Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas ada pada Ease of Use sebanyak 32 orang dan 10 orang. Variabel yang dinilai cukup baik oleh pengguna yaitu Accuracy, Format, dan Content, sedangkan Timeliness dan Ease of Use masih perlu dikembangkan.

Kata kunci— Covid-19, *E-Learning*, EUCS, Kepuasan pengguna

Abstract

This study aims to obtain and find out information about the effectiveness and satisfaction of users of the *E-Learning* system at the University of West Sulawesi during the Covid-19 pandemic. UNSULBAR *E-Learning* still has shortcomings, such as complaints from several students and lecturers including problems accessing materials and applications on Android which are difficult, discussion features are still confusing, and not all lecturers and students use them. Measurement of satisfaction is done using the *End User Computing Satisfaction* method. The approach used is quantitative by using descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis. The measurement results concluded that in general users were satisfied with UNSULBAR *E-Learning* by looking at the highest value of each dimension, namely the Satisfied category was in the Content dimension as many as 171 people, Accuracy as many as 221 people, Format as many as 177 people, Ease of Use as many as 165 people, and Timelines as many as 161 people. And to sort the satisfaction level categories, the Very Satisfied category was found in Content as many as 80 people, the Satisfied category was in Accuracy as many as 221 people, the Less Satisfied category was in Timelines as many as 131 people, the Dissatisfied and Very Dissatisfied categories were in Ease of Use as many as 32 people and 10 people. Variables that are considered quite good by users are Accuracy, Format, and Content, while Timeliness and Ease of Use still need to be developed.

Keywords—Covid-19, *E-Learning*, EUCS, User satisfaction

1. PENDAHULUAN

Corona virus disease 19 (Covid-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut *corona virus 2* atau *Serever Acute Respiratory Syndrom Coronavirus-2* (SARSCoV-2). Ketika menyerang manusia, *corona virus* biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrom*), dan SARS (*Serever Acute Respiratory Syndrom*). Covid-19 merupakan virus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 [1]. Virus ini telah berdampak pada beberapa sektor, seperti sektor pariwisata, perekonomian, perdagangan, dan investasi. Selain itu juga sangat berdampak pada sektor pendidikan sehingga pemerintah dalam hal ini sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran *Corona virus disease 19* (Covid-19) poin ke 2 yaitu proses belajar dari rumah melalui pembelajaran daring atau jarak jauh dilaksanakan dengan beberapa ketentuan, diantaranya (a) belajar dari rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi peserta didik, tanpa terbebani tuntutan menuntaskan seluruh capaian kurikulum untuk kenaikan kelas maupun kelulusan; (b) belajar dari rumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19; (c) aktivitas dan tugas pembelajaran dari rumah dapat bervariasi antar peserta didik, sesuai minat dan kondisi masing-masing, termasuk mempertimbangkan kesenjangan akses atau fasilitas belajar di rumah; dan (d) bukti atau produk aktivitas belajar dari rumah diberi umpan balik yang bersifat kualitatif dan berguna dari pendidik, tanpa diharuskan memberi skor/nilai kuantitatif [1].

Berdasarkan peraturan tersebut, proses pembelajaran di sekolah dan perguruan tinggi diubah dari sistem konvensional menjadi sistem online dengan menggunakan platform aplikasi online dan *E-Learning* kampus. *E-Learning* Universitas Sulawesi Barat masih memiliki kekurangan dalam memenuhi kepuasan pengguna, seperti adanya keluhan dari beberapa mahasiswa dan dosen diantaranya masalah akses materi dan aplikasinya yang susah terkecuali lewat website melalui browser, fitur diskusi yang masih membingungkan, sistem terkadang error, tidak semua dosen dan mahasiswa menggunakannya, bahkan masih ada mahasiswa yang kurang mengerti dengan penggunaannya.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan EUCS diantaranya adalah Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada STIKOM Bali yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya dan I Wayan Kayun Suwastika (2017). Dalam penelitian tersebut mendapatkan 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 *E-Learning* STIKOM Bali. Pada penelitian yang lain, yaitu yang dilakukan oleh Indah Purwandani, M.Kom (2018) tentang Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna *E-Learning* dengan Menggunakan *End User Computing (EUC) Satisfaction* Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. Dalam penelitian ini menghasilkan tanggapan mahasiswa terhadap indikator Isi responden berada di level 4 dengan menghasilkan 36,53% (BAGUS), indikator Akurasi responden berada di level 3 dengan menghasilkan 38,11% (CUKUP), indikator Bentuk responden berada di level 3 dengan menghasilkan 34,16% (CUKUP),

indikator Kemudahan Penggunaan responden berada di level 3 dengan menghasilkan 33,93% (CUKUP), indikator Ketepatan Waktu responden juga berada di level 3 dengan menghasilkan 37,43% (CUKUP). Indikator Isi memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu dalam level BAGUS, sedangkan keempat indikator lainnya memiliki tingkat kepuasan CUKUP.

2. METODE

2.1 Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem adalah metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* [2]

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. Menurut Chin dan Lee *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* diperkenalkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh's pada tahun 1988. Torkzadeh dan Doll memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat lima faktor/dimensi yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*) [3].

Berikut ini adalah penjelasan 5 dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll dan Torkzadeh sebagai berikut:

1. *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, *Format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka sistem itu menarik dan apakah tampilan 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. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama [4].

2.2 Mengukur Keefektifan dan Kepuasan

Mengukur adalah suatu cara yang dilakukan untuk membandingkan sesuatu atau objek dengan objek yang lain (sejenis) yang digunakan sebagai patokan. Dalam pengukuran, bisa menggunakan alat ukur atau cara tertentu dengan suatu metode dalam menentukan nilai dari suatu objek yang diukur. Menurut Hidayat Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang direncanakan. Apabila suatu sistem berhasil mencapai tujuannya, maka sistem tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau puas seseorang terhadap suatu keberhasilan atau pencapaian kinerja dari objek sudah terpenuhi atau sesuai dengan kriteria/harapan [5].

2.3 Sistem E-Learning

Sistem dapat didefinisikan sebagai elemen-elemen yang memiliki keterkaitan satu sama lain untuk berinteraksi dengan lingkungan dan sistem lainnya dalam menjalankan suatu proses dengan tujuan yang sama [6]. *E-Learning* merupakan pembelajaran yang menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) untuk mentransformasikan proses pembelajaran antara pengajar dan peserta didik. Fokus *e-learning* adalah belajar [7].

2.4 Metode pengumpulan data

2.4.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk menambah wawasan terkait dengan penelitian yang dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber tertulis seperti jurnal, buku, internet, dengan tujuan untuk melengkapi data dalam menyusun dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.4.2 Angket Online

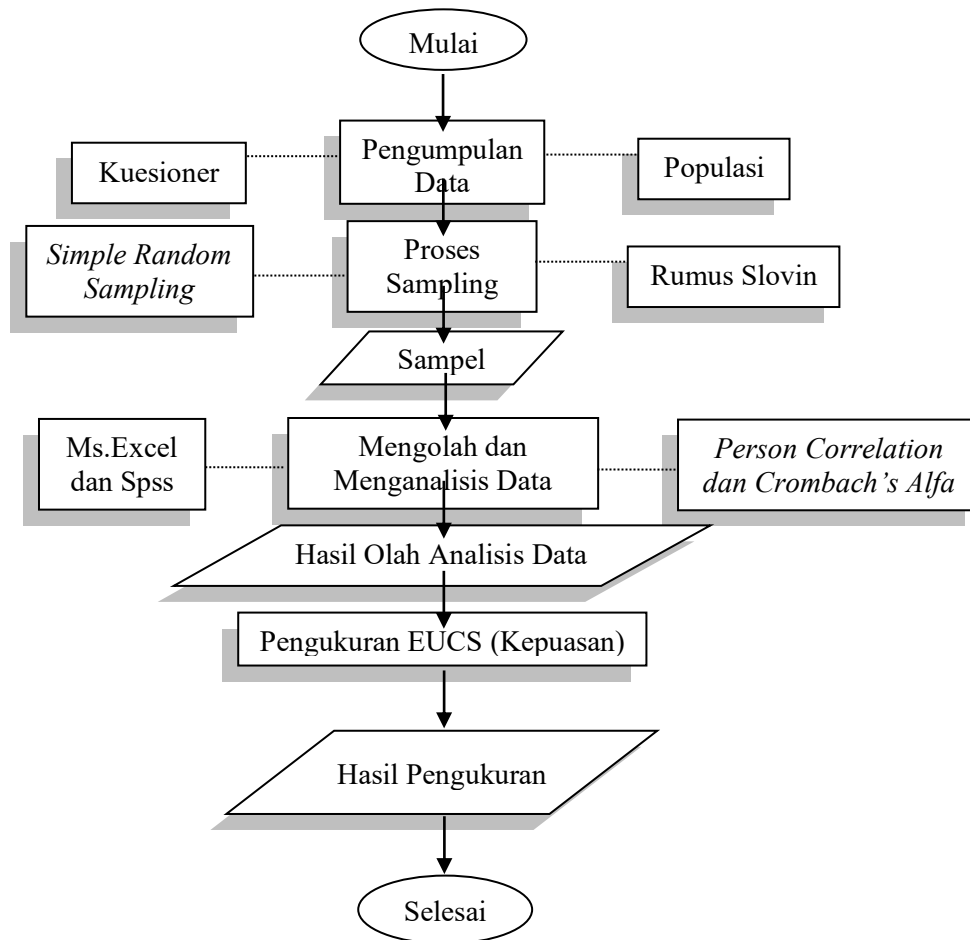
Dalam proses pengumpulan data, peneliti menyebar angket online kepada mahasiswa dan dosen yang memanfaatkan sistem *E-Learning* di masa pandemi Covid-19. Indikator/dimensi dalam metode EUCS yang akan dijadikan dasar dalam pembuatan pernyataan dalam angket. Peneliti memilih angket online karena mengingat sekarang ini masih dilakukan pembatasan sosial dan disiplin terhadap aturan protokol kesehatan di masa tanggap darurat Covid-19.

2.5 Jenis Penelitian dan Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif atau statistik dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* dan untuk menentukan jumlah sampel, maka digunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS sehingga menghasilkan kesimpulan.

2.6 Diagram Alur Proses Pengukuran Tingkat Kepuasan

Alur proses pengolahan dan analisis data hingga pengukuran tingkat kepuasan pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram alur proses pengukuran tingkat kepuasan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Data yang digunakan terdiri dari seluruh jumlah dosen aktif dan mahasiswa aktif Universitas Sulawesi Barat angkatan 2017-2020 sebagai populasi pada penelitian ini

dengan masing-masing berjumlah 4.041 orang mahasiswa dan 497 orang dosen, sehingga jumlah populasi adalah 4.538. (*PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi*). Berdasarkan data yang diperoleh akan dibagikan kuesioner yang dibuat dengan menggunakan aplikasi *google form*, kemudian disebar ke responden menggunakan media sosial. Kuesioner tersebut berisi 22 pernyataan berdasarkan dimensi dari metode EUCS yang digunakan pada penelitian ini. Untuk mempermudah proses pengolahan dan analisis data, maka diberikan simbol dan id pernyataan pada masing-masing dimensi.

Tabel 1 Instrumen kuesioner online

Dimensi EUCS	ID Pernyataan	Pernyataan
<i>Content (C)</i>	C1	Isi dari <i>E-Learning</i> UNSULBAR sesuai kebutuhan Anda.
	C2	Isi dari <i>E-Learning</i> UNSULBAR mudah dipahami .
	C3	Isi dari <i>E-Learning</i> UNSULBAR sudah lengkap .
	C4	Isi dari <i>E-Learning</i> UNSULBAR sangat jelas .
	C5	Isi dari <i>E-Learning</i> UNSULBAR menyediakan isi yang up-to date
<i>Accuracy (A)</i>	A1	<i>E-Learning</i> UNSULBAR sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat .
	A2	Setiap link di <i>E-Learning</i> UNSULBAR yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai .
	A3	<i>E-Learning</i> UNSULBAR menghasilkan output yang benar ketika mengolah input dari pengguna.
	A4	<i>E-Learning</i> UNSULBAR sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data .
<i>Format (F)</i>	F1	Desain tampilan <i>E-Learning</i> UNSULBAR memiliki pengaturan warna yang menarik .
	F2	Desain tampilan <i>E-Learning</i> UNSULBAR memiliki layout yang memudahkan pengguna .
	F3	Desain tampilan <i>E-Learning</i> UNSULBAR memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami .
	F4	Estetika antarmuka <i>E-Learning</i> UNSULBAR membantu penguasaan e-learning .
	F5	Estetika antarmuka <i>E-Learning</i> UNSULBAR meningkatkan motivasi/

Dimensi EUCS	ID Pernyataan	Pernyataan
		semangat belajar.
<i>Ease of Use (E)</i>	E1	<i>E-Learning</i> UNSULBAR sangat mudah digunakan (bersifat user-friendly).
	E2	<i>E-Learning</i> UNSULBAR mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
	E3	Pengoperasian <i>E-Learning</i> UNSULBAR stabil dan lancar.
<i>Timeliness (T)</i>	T1	Informasi yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui <i>E-Learning</i> UNSULBAR.
	T2	Proses penanggapan <i>E-Learning</i> UNSULBAR atau umpan balik secara cepat.
	T3	Pengujian atau evaluasi <i>E-Learning</i> UNSULBAR seperti tugas-tugas memberi tahu hasil dengan cepat.
	T4	Proses pembuatan atau reset akun pengguna dengan mudah dan cepat.
	T5	Ketercapaian waktu proses pembelajaran daring lewat <i>E-Learning</i> UNSULBAR sudah sesuai dengan harapan.

Sumber: (Fitriansyah & Harris, 2018) [2].

Data hasil kuesioner diolah dan dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel dan *SPSS for windows version 28*. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala *Likert* 5 seperti pada tabel berikut:

Tabel 3 Bobot penilaian skala *Likert*

Penilaian	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: (Syofian et al, 2015) [8].

3.2 Analisis Data

3.2.1 Penarikan Sampel

Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi

error yang digunakan sebesar 5%. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.538, yaitu 4.041 orang mahasiswa aktif angkatan 2017-2020 dan 497 orang dosen aktif (*PDDikti - Pangkalan Data Pendidikan Tinggi*). Perhitungan penarikan sampel dengan rumus Slovin ditunjukkan pada persamaan (1)

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

n = jumlah atau ukuran sampel
 N = jumlah atau ukuran populasi
 e = toleransi error

Jadi berdasarkan perhitungan Slovin, maka dihasilkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 368 responden.

3.2.2 Karakteristik responden

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa dan dosen dengan rincian dari mahasiswa FPK sebanyak 20 orang, FIK sebanyak 27, FE sebanyak 31 orang, FT sebanyak 86 orang, FMIPA sebanyak 33 orang, FISIP sebanyak 19 orang, FPP sebanyak 26 orang dan FKIP sebanyak 84 orang. Sedangkan dosen dari FPK sebanyak 6 orang, FIK sebanyak 4, FE sebanyak 5 orang, FT sebanyak 11 orang, FMIPA sebanyak 1 orang, FISIP sebanyak 1 orang, FPP sebanyak 8 orang dan FKIP sebanyak 6 orang.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari mahasiswa terdiri dari 72 orang Laki-Laki dan 254 orang Perempuan, sedangkan dari dosen terdiri dari 19 orang Laki-Laki dan 23 orang Perempuan.

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari mahasiswa terdiri dari usia 17-21 tahun sebanyak 285 orang, usia 22-26 tahun sebanyak 41 orang, sedangkan dari dosen terdiri dari usia 27-31 tahun sebanyak 17 orang, dan usia >31 tahun sebanyak 25 orang.

3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data dengan SPSS

3.3.1 Uji Validitas Data Kuesioner

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rHitung dan rTabel, dengan ketentuan jika $r_{Hitung} > r_{Tabel}$, maka item kuesioner dinyatakan valid begitu pun sebaliknya. Berdasarkan jumlah sampel dalam penelitian ini, maka $df = (368 - 2) = 366$, dan rTabel yang sesuai dengan 366 pada tingkat signifikansi 5% adalah 0.102250117 (*2-tailed*), dan berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan analisis Korelasi Person pada SPSS maka didapatkan hasil uji pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil uji validitas data kuesioner

Dimensi	Rhitung	RTabel	Keterangan
C1	0.601	0.102250117	Valid
C2	0.682	0.102250117	Valid
C3	0.707	0.102250117	Valid
C4	0.745	0.102250117	Valid
C5	0.7	0.102250117	Valid

A1	0.7	0.102250117	Valid
A2	0.581	0.102250117	Valid
A3	0.66	0.102250117	Valid
A4	0.132	0.102250117	Valid
F1	0.57	0.102250117	Valid
F2	0.748	0.102250117	Valid
F3	0.792	0.102250117	Valid
F4	0.742	0.102250117	Valid
F5	0.734	0.102250117	Valid
E1	0.773	0.102250117	Valid
E2	0.621	0.102250117	Valid
E3	0.74	0.102250117	Valid
T1	0.747	0.102250117	Valid
T2	0.716	0.102250117	Valid
T3	0.686	0.102250117	Valid
T4	0.651	0.102250117	Valid
T5	0.74	0.102250117	Valid
Total	1	0.102250117	Valid

Sumber: hasil data penelitian

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa uji validitas yang dihasilkan terhadap semua dimensi atau 22 pernyataan pada kuesioner adalah valid karena semua memiliki nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data Kuesioner

Pernyataan dari indikator atau item kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbrach' Alpha* > 0,6 dan begitu pun sebaliknya. Pada penelitian ini *Cronbrach' Alpha* yang dihasilkan adalah 0,940 terhadap 22 pernyataan kuesioner yang menunjukkan bahwa semua item pernyataan tersebut reliabel.

Tabel 6 Hasil uji reliabilitas data kuesioner

Dimensi	Cronbach's Alpha Tiap Item	Keterangan
C1	.939	Reliabel
C2	.937	Reliabel
C3	.937	Reliabel
C4	.936	Reliabel
C5	.937	Reliabel
A1	.937	Reliabel
A2	.939	Reliabel
A3	.938	Reliabel
A4	.947	Reliabel
F1	.939	Reliabel
F2	.936	Reliabel

Dimensi	Cronbach's Alpha Tiap Item	Keterangan
F3	.935	Reliabel
F4	.936	Reliabel
F5	.936	Reliabel
E1	.936	Reliabel
E2	.939	Reliabel
E3	.936	Reliabel
T1	.936	Reliabel
T2	.937	Reliabel
T3	.937	Reliabel
T4	.938	Reliabel
T5	.936	Reliabel

Sumber: hasil data penelitian

4.4 Mengukur Tingkat Kepuasan

Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, selanjutnya jawaban responden diolah dengan rumus kategorisasi data ditunjukkan pada persamaan (2) dan (3)

Sangat Tidak Puas (STP)	$X \leq M - 1,5SD$	
Tidak Puas (TP)	$M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$	
Kurang Puas (KP)	$M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$	(2)
Puas (P)	$M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$	
Sangat Puas (SP)	$M + 1,5SD < X$	

XMin Responden = nilai paling rendah yang diberikan oleh responden

XMax Responden = nilai paling tinggi yang diberikan oleh responden

Range = XMax Responden - XMin Responden

$$M = \frac{X_{Max} + X_{Min}}{2} \quad (3)$$

$$SD = \frac{Range}{6}$$

Keterangan :

X = Nilai total tiap responden

M = Mean

SD = Standar Deviasi

Berdasarkan proses perhitungan kategorisasi data kuesioner, maka didapat hasil pengukuran tingkat kepuasan para pengguna *E-Learning* Universitas Sulawesi Barat untuk setiap dimensi yang ditunjukkan pada tabel 7. Total keseluruhan pengguna terdiri dari 368 orang yang terdiri dari dosen dan mahasiswa berdasarkan karakteristik responden yang telah diuraikan sebelumnya. Pengukuran dilakukan berdasarkan beberapa parameter yaitu *Content (C)*, *Accuracy (A)*, *Format (F)*, *Ease of Use (E)*, dan *Timeliness (T)* sedangkan kategori pengukuran terdiri dari 5 mulai dari Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP).

Tabel 7 Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna

Kategori	C	A	F	E	T	Semua
SP	80 orang	41 orang	58 orang	66 orang	46 orang	67 orang
P	171 orang	221 orang	177 orang	165 orang	161 orang	205 orang
KP	99 orang	77 orang	101 orang	95 orang	131 orang	82 orang
TP	14 orang	25 orang	26 orang	32 orang	23 orang	12 orang
STP	4 orang	4 orang	6 orang	10 orang	7 orang	2 orang

Sumber: hasil data penelitian

Berdasarkan hasil pengukuran diatas, secara keseluruhan dengan memuat seluruh parameter yang ada, responden merasa puas dengan E-Learning Universitas Sulawesi Barat dengan total responden sebanyak 205 orang. Akan tetapi masih terdapat beberapa orang yang tidak puas, bahkan sangat tidak puas. Parameter yang paling tinggi untuk hasil survey tidak puas dan sangat tidak puas berada pada *Ease of Use* dengan masing-masing total responden 32 orang dan 11 orang. Hal ini dapat disebabkan karena responden belum familiar terhadap *environment* dari sistem yang ada sehingga merasa sulit dalam penggunaannya. Hasil pengukuran ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan sistem kedepannya untuk membuat sistem yang lebih familiar dan mudah dalam penggunaannya.

5. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna sudah puas terhadap penggunaan *E-Learning* Universitas Sulawesi Barat dengan melihat nilai tertinggi dari setiap dimensi yaitu ada pada kategori Puas, yaitu dimensi *Content* sebanyak 171 orang, dimensi *Accuracy* sebanyak 221 orang, dimensi *Format* sebanyak 177 orang, dimensi *Ease of Use* sebanyak 165 orang, dan dimensi *Timelines* sebanyak 161 orang. Dan untuk mengurutkan kategori tingkat kepuasan dari semua dimensi, diperoleh kategori Sangat Puas ada pada dimensi *Content* dengan hasil 80 orang, kategori Puas ada pada dimensi *Accuracy* dengan hasil 221 orang, kategori Kurang Puas ada pada dimensi *Timelines* dengan hasil 131 orang, kategori Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas ada pada dimensi *Ease of Use* dengan hasil masing-masing 32 orang dan 10 orang. Variabel yang sudah dinilai cukup baik oleh pengguna yaitu mengenai *Accuracy*, *Format*, dan *Content*, sedangkan untuk *Timeliness* dan *Ease of Use* dinilai masih kurang baik dan masih perlu dikembangkan lagi.

REFERENSI

- [1] Dwi C, B., Amelia, A., Hasanah, U., Mahesha Putra, A., & Rahman, H. 2020. *Analisis Keefektifan Pembelajaran Online di Masa Pandemi Covid-19* [Online]. Available: (<https://ummaspul.e-journal.id/MGR/article/download/559/313>). [Accessed: 19-Nov-2020]
- [2] Fitriansyah, A., & Harris, I. 2018. *Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web* [Online]. Available: <https://informatika.uvers.ac.id/read/20/penerapan-dimensi-eucs-end-user->

- computing-satisfaction-untuk-mengevaluasi-tingkat-kepuasan-pengguna-situs-web. [Accessed: 22-Okt-2021]
- [3] Purwandani, I. 2018. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean*, Vol. 20 No.20 [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/5989>. [Accessed: 20-Nov-2020]
- [4] Suprpta, K. 2018. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 13 No. 1 [Online]. Available: <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186>. [Accessed: 20-Nov-2020]
- [5] Choiroh, N. 2020. *Efektifitas Pembelajaran Berbasis Daring / E-Learning Dalam Pandangan Siswa* [Online]. Available: <https://iain-surakarta.ac.id/%EF%BB%BFefektifitas-pembelajaran-berbasis-daring-e-learning-dalam-pandangan-siswa/>. [Accessed: 18-Nov-2020]
- [6] Kaunang, F. J. 2018. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Fasilitas Sekolah*, Vol.7 No. 2 [Online]. <https://ejurnal.dipanegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/247>. [Accessed: 07-Dec-2020]
- [7] Widhyastuti, I. 2017. *Makalah E-Learning* [Online]. Available: <https://civitas.uns.ac.id/inungwidhyastuti18/2017/06/11/makalah-e-learning/>. [Accessed: 30-Nov-2020]
- [8] Syofian, S., Setiyaningsih, T., Syamsiah, N. 2015. *Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web*. 1-8 [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/540>. [Accessed: 27-Okt-2021]