



Jurnal Kalacakra

Volume 01, Nomor 02, 2021, pp: 1-7

ISSN: p-ISSN 2723-7389 e-ISSN 2723-7397

e-mail: jurnalkalacakra@untidar.ac.id, website: <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/kalacakra/index>

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN DARING BERDASARKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Ghufon Ulinuha^{1a)}, Ivo Novitaningtyas^{2b)}

¹Universitas Tidar, Jl. Kapten Suparman No. 39, (0293)364113

e-mail: ^{a)}gtr.avenue@gmail.com, ^{b)}ivo.novitaningtyas@untidar.ac.id

Received: 24-10-2020

Revised: 12-01-2021

Accepted: 21-01-2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ELITA sebagai sistem aplikasi pembelajaran daring di Universitas Tidar selama masa pandemi. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan sebagai dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 93 responden sebagai sampel. Data dianalisis berdasarkan analisis statistik deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap dimensi konten dan dimensi akurasi. Selain itu, dimensi format, dimensi kemudahan penggunaan dan dimensi ketepatan waktu berada pada kategori cukup puas. Implikasi penelitian ini memberikan bahan evaluasi bagi pengelola *Learning Management System* (LMS) di Universitas Tidar yaitu ELITA untuk meningkatkan kualitasnya dalam rangka mendukung proses pembelajaran daring yang memuaskan bagi mahasiswa.

Kata Kunci: E-Learning, ELITA, EUCS, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of student satisfaction with ELITA as an online learning application system during the pandemic in Universitas Tidar. The End-User Computing Satisfaction (EUCS) method is used as a dimension to measure student satisfaction. Primary data were obtained through a questionnaire distributed to 93 respondents as a sample. Data were analyzed based on descriptive statistical analysis. The results show that students are satisfied with the dimensions of the content and dimensions of accuracy. In addition, the dimensions of the format, dimensions of ease of use and timeliness dimensions are in the quite satisfied category. The research implications become the evaluation material for the management of the ELITA application system to improve its quality in order to support a satisfying online learning process for students.

Keywords: E-Learning, ELITA, EUCS, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada akhir tahun 2019 China mengalami pandemi Covid-19 di wilayah Wuhan. Selanjutnya, pada awal tahun 2020 diketahui bahwa virus ini memiliki tingkat infeksi yang sangat tinggi dan bisa menular dari manusia ke manusia. Pemerintah China pun melakukan *lockdown* untuk daerah Wuhan namun tindakan tersebut terlambat karena sudah banyak orang yang terinfeksi yang keluar dari Wuhan sehingga

menyebabkan virus ini menjangkit lebih dari 200 negara di dunia. Pada Juni 2020 sudah lebih dari 7 juta manusia yang dinyatakan positif Covid-19 (Putri, 2020). Jumlah kasus terbanyak dicatatkan oleh Amerika Serikat, disusul Brasil, Rusia, India, Inggris dan Spanyol. Semakin merebaknya Virus Covid-19 ke seluruh dunia menjadi ancaman serius bagi negara-negara di dunia, termasuk Indonesia dimana pada 12 Juni 2020 telah tercatat kasus

positif sebanyak 36.406 pasien (Putri, 2020).

Kondisi pandemi ini mempengaruhi berbagai macam sektor di Indonesia. Salah satu sektor yang juga terdampak adalah sektor pendidikan. Sektor pendidikan juga turut beradaptasi dalam rangka menekan penyebaran virus ini melalui kebijakan untuk belajar dari rumah. Hal tersebut menyebabkan proses belajar mengajar dilakukan tidak melalui tatap muka yang biasanya terjadi dalam cara konvensional. Pengajar dan siswa dituntut agar tetap melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan kondisi tidak bertemu secara fisik atau secara daring.

Perkembangan internet, dan teknologi informasi komunikasi dimanfaatkan oleh pendidikan tinggi untuk mengembangkan pembelajaran daring (Adijaya & Santosa, 2018; Kurniasih & Masduki, 2014; Rahardjo *et al.*, 2018). Sistem pembelajaran modern berbasis teknologi informasi menjadi solusi untuk mendukung upaya penekanan potensi penyebaran virus di sekolah maupun perguruan tinggi. Selain itu, sistem pembelajaran secara daring juga memberikan kualitas luasnya jangkauan yang sangat untuk masyarakat karena dapat diakses di berbagai tempat dan waktu. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perguruan tinggi dalam memanfaatkan teknologi ini adalah sistem kuliah online. Dengan sistem kuliah daring dosen dan mahasiswa dapat tetap menjalankan kewajiban belajar mengajar dimanapun dan kapanpun.

Universitas Tidar sebagai salah satu bagian dari sektor pendidikan juga menerapkan pembelajaran daring. Pembelajaran daring atau disebut juga dengan e-learning adalah konsep pembelajaran yang tidak terbatas pada tempat dan waktu, sehingga dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa kapan saja dan dimana saja (Darmawan, 2015). Universitas Tidar memiliki sistem pembelajaran daring bernama ELITA (Elearning Untidar) yang merupakan platform pembelajaran daring. Sistem ELITA ini sebelumnya hanya digunakan untuk penugasan, sharing materi,

dan kuliah daring 4 kali pertemuan per semester. Dengan adanya kebijakan kuliah dari rumah selama masa pandemi, maka penggunaan ELITA sangat bermanfaat bagi proses perkuliahan di Universitas Tidar.

Kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan perlu dievaluasi dan menjadi faktor penting bagi pendidikan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa (Andilala & Marhalim, 2019; Purwandani *et al.*, 2014; Wibisono, 2012). Lebih lanjut, peneliti terdahulu telah meneliti tentang e-learning dalam persepsi mahasiswa dan menunjukkan hasil bahwa penerapan e-learning perlu dianalisis dampaknya bagi mahasiswa apakah mahasiswa puas atau belum puas dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan secara daring (Saifuddin, 2018). Hasil kepuasan mahasiswa dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran secara daring. Demikian juga kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring di Universitas Tidar selama masa pandemi perlu dievaluasi dan diteliti lebih lanjut.

Adapun sebagai sebuah sistem aplikasi, maka ELITA yang merupakan sistem aplikasi pembelajaran daring dapat diukur tingkat kepuasan penggunaannya dalam hal ini kepuasan mahasiswa berdasarkan end user computing satisfaction (EUCS). EUCS dijelaskan sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi tertentu. EUCS digunakan pada penelitian ini sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring ELITA di Universitas Tidar. EUCS terdiri dari beberapa dimensi yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu (Purwandani, 2018).

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem aplikasi ELITA untuk melaksanakan pembelajaran daring selama masa pandemi di Universitas Tidar perlu untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola sistem

aplikasi ELITA, pengguna ELITA (dosen dan mahasiswa), dan Universitas Tidar terkait pelaksanaan pembelajaran daring selama pandemi. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari sistem aplikasi ELITA untuk mendukung terciptanya proses pembelajaran daring yang memenuhi ekspektasi pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik deskriptif sebagai metode analisis data. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan metode kuesioner. Kuesioner didistribusikan secara online melalui Google Form. Populasi penelitian adalah mahasiswa Universitas Tidar yang sudah menggunakan ELITA selama kuliah daring yaitu 6.443 orang mahasiswa. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin, penjabarannya sebagai berikut:

$$n = \frac{6.443}{1 + 6.443 (0,1)^2} = 98,5 \quad (1)$$

Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang mahasiswa. Walaupun demikian, dari 100 orang mahasiswa, hanya 93 responden yang dinyatakan memenuhi kriteria sebagai sampel sehingga datanya bisa diolah. Jumlah tersebut memenuhi kriteria ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu 30-500 (Ghozali, 2011, 2017; Sekaran, 2003; Sugiyono, 2013). Pertanyaan yang diberikan kepada responden merupakan tipe pertanyaan tertutup menggunakan Skala Likert 5 tingkatan. Data yang sudah dikumpulkan dianalisis berdasarkan statistik deskriptif. Data disajikan dalam bentuk grafik kemudian diberi analisis dekskriptifnya agar dapat menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ELITA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang merupakan jawaban dari responden diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jawaban Responden

Dimensi	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Konten	0	5	35	49	4
Akurasi	0	4	26	39	24
Format	3	13	40	34	3
Kemudahan	3	21	44	23	2
Ketepatan waktu	0	6	40	37	10

(Sumber: Data diolah, 2020)

Adapun persentase dari nilai yang paling sering muncul (modus) disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Persentase Modus

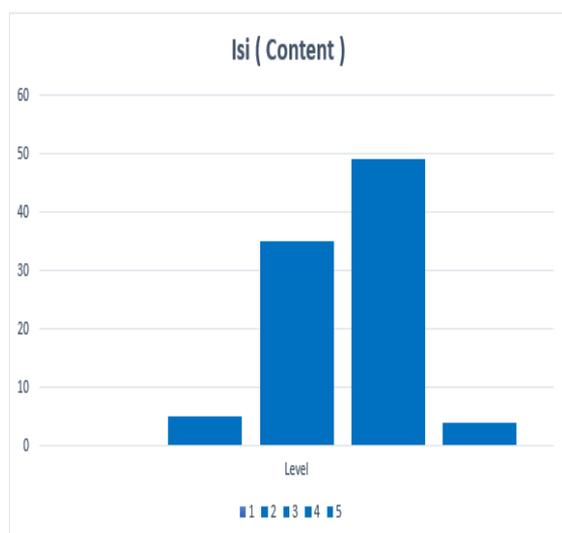
Dimensi	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Konten	0%	5,4%	37,6 %	52,7 %	4,3%
Akurasi	0%	4,3%	28%	41,9 %	25,8 %
Format	3,2%	14%	43%	34%	3,2%
Kemudahan	3,2%	22,6 %	47,3 %	24,7 %	2,2%
Ketepatan waktu	0%	6,5%	43%	39,8 %	10,8 %

(Sumber: Data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Konten

Dimensi ini diukur dengan beberapa indikator yaitu konten sistem berupa fungsi sistem dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi, konten dan fitur yang berkualitas dapat berpengaruh pada kepuasan mahasiswa (Fuad & Harisun, 2019). Grafik pada gambar 1 menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden mahasiswa merasa puas terhadap konten dari sistem ELITA. Tingkat kepuasan yang diukur berdasarkan persentase nilai modus mencapai 52,7%. ELITA menyediakan konten berupa fitur

berbagi materi, fitur kuis, fitur penugasan, fitur forum diskusi, fitur konferensi, fitur berbagi materi berupa video, dan fitur chatting. Selain itu, setelah memberikan kuis atau tugas, dosen bisa langsung memberikan nilai dan umpan balik diskusi melalui fitur yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut, mahasiswa merasa puas karena fitur konten yang tersedia di ELITA membantu mahasiswa dalam mengakses tugas dan materi yang diberikan dosen. Walaupun demikian, kondisi ini bisa dievaluasi dan diperbaiki sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa menjadi sangat puas. Pengelola ELITA bisa menambahkan fitur atau konten yang dibutuhkan oleh mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

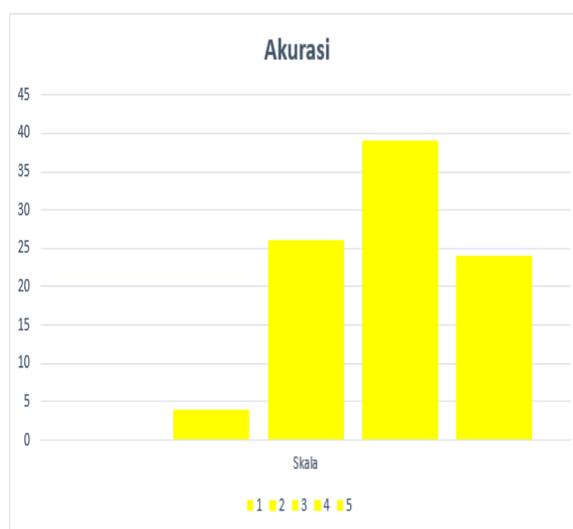


Gambar 1. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Konten
(Sumber: data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Akurasi

Dimensi akurasi mengukur kepuasan pengguna dari segi akurat tidaknya data yang ditampilkan ketika sistem menerima input sehingga data tersebut diolah menjadi informasi yang sesuai (Purwandani, 2018). Lebih lanjut, keakuratan data dan informasi yang ditampilkan oleh sistem perkuliahan dibuktikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Suaryana, Damayanthi, & Merkusiwati, 2016). Semakin berkualitas dan akurat data maupun informasi yang ditampilkan oleh

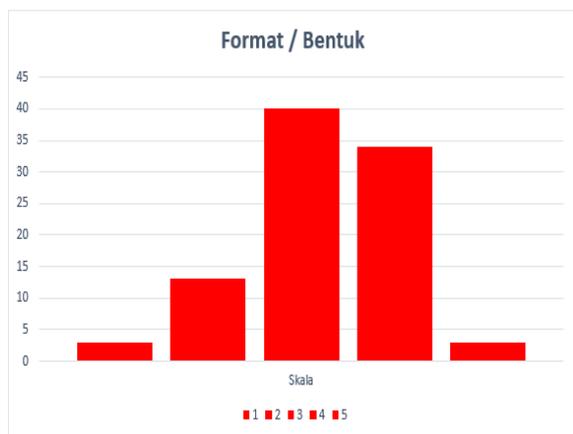
sistem, maka semakin puas pengguna. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yang diukur berdasarkan modulusnya mencapai persentase 41,9%. Selain itu, hasil juga menunjukkan bahwa data yang paling sering muncul atau modus berada pada kategori puas. Dengan demikian, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap akurasi ELITA berada pada kategori puas. Hal tersebut berarti bahwa sistem ELITA telah menampilkan data yang akurat.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Akurasi
(Sumber: data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Format atau Bentuk

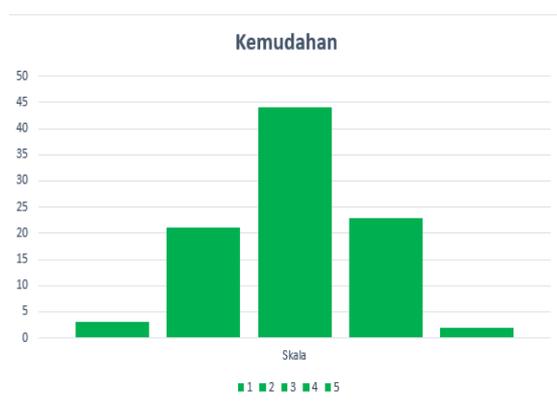
Dimensi ini mengukur tampilan dari sistem aplikasi ELITA. Hasil menunjukkan bahwa data yang sering muncul atau modus berada pada kategori cukup puas. Walaupun demikian persentase modus tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 43%. Tampilan dari ELITA sudah menyesuaikan ciri khas dan identitas dari Universitas Tidar seperti penggunaan logo dan warna identitas. Walaupun demikian, format tampilan perlu dilakukan update secara periodik untuk menghindari kejenuhan dari pengguna. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna ELITA.



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Format/Bentuk (Sumber: data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kemudahan Penggunaan

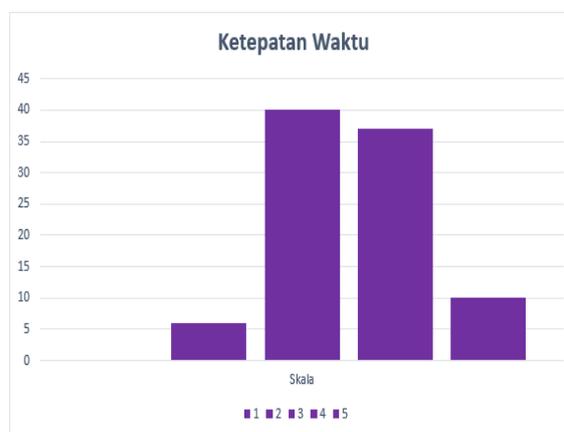
Dimensi ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem aplikasi. Kemudahan dalam menggunakan sistem menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut (Purwandani, 2018). Adapun hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan ELITA berdasarkan nilai modus mencapai persentase 47,3%. Data yang paling sering muncul atau modus berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa ELITA mudah digunakan. Pengguna yaitu mahasiswa merasa mudah dalam memasukkan data, mengunggah tugas, mengunduh materi, dan mencari informais yang dibutuhkan oleh mahasiswa.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kemudahan Penggunaan (Sumber: data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Ketepatan Waktu

Dimensi ketepatan waktu dijelaskan sebagai ketepatan waktu dari sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Purwandani, 2018). Hasil menunjukkan bahwa data yang paling sering muncul (modus) berada pada kategori cukup puas dengan tingkat kepuasan mencapai 43%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna ELITA sudah cukup puas terhadap ketepatan waktu yang ada di ELITA, misalnya ketepatan waktu kuliah daring, ketepatan waktu batas akhir pengumpulan tugas, dan ketepatan waktu pelaksanaan kuis.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Ketepatan Waktu (Sumber: data diolah, 2020)

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Elita

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Elita

Dimensi	Keterangan
Konten	Puas
Akurasi	Puas
Format	Cukup Puas
Kemudatan	Cukup Puas
Ketepatan waktu	Cukup Puas

(Sumber: Data diolah, 2020)

Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan ELITA sebagai sistem aplikasi untuk perkuliahan secara daring. Dimensi konten dan dimensi akurasi berada pada

kategori puas, sedangkan dimensi format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berada pada kategori cukup puas. Walaupun hasilnya memuaskan, tetapi juga terdapat responden yang merasa tidak puas terhadap ELITA, bahkan sebanyak 3,2% menyatakan sangat tidak puas terhadap dimensi format dan dimensi kemudahan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi ELITA berdasarkan dimensi-dimensi tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang dicapai menjadi indikator terlaksananya pembelajaran secara daring yang sesuai ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa.

SIMPULAN

Penggunaan sistem aplikasi pada bidang Pendidikan selama masa pandemi sangat diperlukan untuk kelancaran proses belajar mengajar. ELITA sebagai sistem aplikasi pembelajaran daring sangat bermanfaat dan menjadi sarana yang digunakan oleh dosen maupun mahasiswa selama masa pandemi di Universitas Tidar. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna ELITA dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja ELITA sebagai sebuah sistem aplikasi pembelajaran daring. Secara keseluruhan mahasiswa merasa puas terhadap ELITA berdasarkan dimensi konten (52,7%) dan akurasi (41,9%). Adapun dimensi lainnya berada pada kategori cukup puas yaitu format (43%), kemudahan (47,3%), dan ketepatan waktu (43%). Penelitian ini terbatas pada analisis tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan 5 dimensi EUCS dan penarikan kesimpulan berdasarkan nilai modus. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan dimensi lainnya misalnya dimensi SERVQUAL, atau menguji hubungan sebab akibat antara dimensi EUCS dengan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya, N., & Santosa, L. P. (2018). Persepsi Mahasiswa Dalam Pembelajaran Online. *Wanastra*, 10(2), 105–110.
- Andilala, & Marhalim. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, VI(September), 172–180.
- Darmawan, F. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus : E-Learning IF UNPAS). *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 7(4), 63–71.
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 02(1), 1–5.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kurniasih, E., & Masduki, L. R. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial Online Mata Kuliah Kurikuler Matematika SMA. *Aksioma: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26877/aks.v5i1/MARET.560>
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia.

Jurnal ADPEND, 80–90.

Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia, 1(3), 184–197.

- Purwandani, I. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT)*, 112–117.
- Putri, G. S. (2020). Update Corona 12 Juni: 7,61 Juta Orang Terinfeksi dan 3,85 Juta Sembuh. Retrieved June 12, 2020, from kompas.com website: <https://www.kompas.com/sains/read/2020/06/12/090329223/update-corona-12-juni-761-juta-orang-terinfeksi-dan-385-juta-semuh?page=all>
- Rahardjo, D., Suharmini, S., & Majidah. (2018). Kajian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Jarak Jauh pada Program Studi D2 Perpustakaan. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 19(2), 99–118.
- Saifuddin, M. F. (2018). E-Learning dalam Persepsi Mahasiswa. *Jurnal VARIDIKA*, 29(2), 102–109. <https://doi.org/10.23917/varidika.v29i2.5637>
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business, 4th edition*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2016). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84–90. <https://doi.org/10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wibisono, S. (2012). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Berbasis Simulasi Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Pada Kelas Psikologi Eksperimen). *Jurnal*