

IMPLEMENTASI *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD* PADA EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PEMBELAJARAN E-LEARNING

Dhamayanti^{*1}, E. Yulianti²

¹Manajemen Informatika, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang

¹Ilmu Teknik, Universitas Sriwijaya, Palembang

²Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang

Corresponding author: dhamayanti@uigm.ac.id

ABSTRAK: Pandemi Covid-19 yang muncul pada Desember 2019 sampai dengan sekarang mewajibkan dunia pendidikan di dunia khususnya di Indonesia melakukan pembelajaran secara daring. Universitas Indo Global Mandiri sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Palembang telah melaksanakan kuliah daring dengan menggunakan aplikasi e-learning sejak awal tahun 2020 hingga sekarang. Rencana ke depan Universitas IGM akan memanfaatkan aplikasi E-learning sebagai salah satu metode pembelajaran di Universitas IGM. Untuk menguji kesiapan dan ketangguhan aplikasi ini, maka diperlukan suatu evaluasi yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi E-learning tersebut. Evaluasi ini akan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan yang menjadi responden penelitian adalah mahasiswa dan dosen yang telah menggunakan aplikasi E-learning tersebut. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa aplikasi E-Learning di Universitas Indo Global Mandiri sudah memberikan kepuasan bagi pengguna baik Dosen maupun Mahasiswa.

Kata Kunci: evaluasi, *e-learning*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

ABSTRACT: *The Covid-19 pandemic that emerged in December 2019 until now requires education in the world, especially in Indonesia, to do online learning. Indo Global Mandiri University as one of the private universities in Palembang has been conducting online lectures using e-learning applications since early 2020 until now. In the future, IGM University plans to use the E-learning application as one of the learning methods at IGM University. the readiness test and robustness of this application, an evaluation is needed that can improve the quality of the E-learning application. Thw evaluation will use the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and the research respondents are students and lecturers who have used the E-learning application. The results of the research is concluded that the E-Learning application at Indo Global Mandiri University has provided satisfaction for both lecturers and students.*

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

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang muncul pada Desember 2019 sampai dengan sekarang mewajibkan dunia pendidikan di dunia khususnya di Indonesia melakukan penutupan sekolah sementara dan beralih ke proses pembelajaran secara daring. Proses pembelajaran daring pada masa pandemi covid-19 dilakukan dengan tujuan untuk meminimalisasi penyebaran covid-19. Kebijakan penutupan tersebut sebagai respons terhadap kebijakan

dan imbauan untuk melakukan *social distance* (jaga jarak).

E-learning merupakan suatu pembelajaran yang dalam pelaksanaannya menggunakan media atau jasa batuan perangkat elektronika berupa audio, video, perangkat komputer ataupun kombinasi ketiganya (Munir, 2010). Dari istilah E-Learning kemudian berkembang lagi menjadi pembelajaran daring (*online learning*). Daring atau dalam jaringan memiliki makna tersambung dalam jaringan komputer. Menurut Thome, pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang memanfaatkan teknologi

multimedia, video, kelas virtual, teks *online* animasi, pesan suara, *email*, telepon konferensi, dan *video streaming online* (Kuntarto, 2017). Pembelajaran daring dapat diartikan sebagai suatu pembelajaran yang dalam pelaksanaannya menggunakan jaringan internet, intranet dan ekstranet atau komputer yang terhubung langsung dan cakupannya global (luas). Pelaksanaan pembelajaran daring dapat dilakukan dengan sistem pembelajaran campuran (*Blended Learning*). Widiarta, I.K. (2018) menyebutkan bahwa *Blended Learning* adalah pembelajaran perpaduan antara kelas tradisional dengan pembelajaran berbasis teknologi modern.

Universitas Indo Global Mandiri sendiri sebenarnya telah memulai *E-Learning* sebelum pandemic covid-19, namun tidak mewajibkan dosen menggunakan *E-Learning*, sehingga aplikasi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh dosen dalam melakukan proses pembelajaran. Alasan lain adalah sebagian besar dosen beranggapan bahwa pembelajaran secara konvensional lebih mengena pada sasaran pembelajaran, serta belum menunjangnya sarana dan prasarana untuk melakukan proses pembelajaran *E-Learning*. Namun, karena adanya pandemi covid-19 yang mewajibkan pembelajaran dilakukan secara daring, maka semua dosen diwajibkan menggunakan aplikasi *E-Learning* tersebut dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Kedepannya, aplikasi *E-Learning* ini akan dimanfaatkan Universitas Indo Global Mandiri untuk mendukung Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ) dan Merdeka Belajar Kampus Merdeka yang sekarang telah digiatkan oleh Pemerintah Indonesia.

Kesiapan aplikasi *E-Learning* yang ada di Universitas Indo Global Mandiri ini perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa dan dosen) terhadap aplikasi *E-Learning*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan dari sebuah system informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Hasil evaluasi kepuasan dengan menggunakan dapat dijadikan dasar perbaikan dan peningkatan kualitas *E-Learning* di Universitas Indo Global Mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yaitu sudah diberikan alternatif jawaban, yang diisi oleh dosen dan mahasiswa sebagai responden. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dan untuk

menentukan jumlah sampel digunakan teknik *stratified random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri yang berjumlah 3193 orang, dengan menggunakan rumus Slovin seperti yang dijelaskan pada persamaan (1) dengan tingkat kepuasan 95%, maka didapatkan sample sebanyak 356 orang yang dibagi ke dalam dua kelompok yaitu: dosen (56 orang) dan mahasiswa (300 orang).

$$n = \frac{N}{N.d^2+1} \tag{1}$$

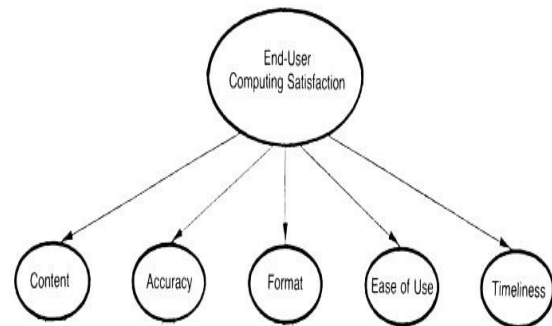
dimana :

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

d = galat pendugaan

Variabel penelitian sesuai dengan instrument yang ada pada EUCS (Gambar 1), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Doll dan Torkzadeh, 1998).



Gambar 1 Instrument EUCS (Sumber : Doll dan Torkzadeh, 1998)

Penyusunan pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini mengadopsi dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Tabel 1 adalah pertanyaan-pertanyaan tersebut,

Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert yaitu Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1). Selanjutnya hasil kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengujian validitas menggunakan *korelasi product moment pearson*, yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap skor faktor dengan skor total. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir pertanyaan dinyatakan valid, dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Pertanyaan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Cronbrach' Alpha, bila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,6 maka pertanyaan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pertanyaan penelitian ini tidak reliabel.

Tabel 1 Daftar pertanyaan kuisioner

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan
Content	C01	Isi dari informasi di VClass sesuai kebutuhan anda
	C02	Isi dari informasi di VClass mudah dipahami
	C03	Isi dari informasi di VClass sudah lengkap
	C04	Isi dari informasi di VClass sangat jelas
Accuracy	A01	VClass sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat
	A02	Setiap link VClass yang anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai
Format	F01	Desain tampilan VClass memiliki pengaturan warna yang menarik
	F02	Desain tampilan VClass memiliki layout yang memudahkan pengguna
	F03	Desain tampilan VClass memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami
Ease of Use	E01	VClass sangat mudah digunakan
	E02	VClass mudah diakses darimana saja dan kapan saja
Timeliness	T01	Informasi tentang kegiatan pembelajaran yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui VClass
	T02	VClass selalu menampilkan informasi yang terbaru

Tabel 2 Hasil uji validitas kuisioner

Dimensi EUCS	ID	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Content	C01	0.338087	0.3	Valid
	C02	0.515955	0.3	Valid
	C03	0.580650	0.3	Valid
	C04	0.343178	0.3	Valid
Accuracy	A01	0.404101	0.3	Valid
	A02	0.354503	0.3	Valid
Format	F01	0.497848	0.3	Valid
	F02	0.333359	0.3	Valid
	F03	0.315163	0.3	Valid
Ease of Use	E01	0.574712	0.3	Valid
	E02	0.501289	0.3	Valid
Timeliness	T01	0.530671	0.3	Valid
	T02	0.343676	0.3	Valid

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa semua item pertanyaan penelitian korelasi *product moment pearson* disimpulkan bahwa persepsi responden atas semua pertanyaan penelitian adalah VALID.

Hasil uji reliabilitas pada kuisioner setelah dilakukan proses perhitungan memiliki nilai Cronbach's Alpha = 0,7515 di atas kepatutannya yaitu sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini adalah RELIABLE.

Penentuan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3 Skala tingkat kepuasan pengguna

Level	Skor	Tingkat Kepuasan
1	0 – 1.5	Sangat Tidak Setuju
2	1.5 – 2.5	Tidak Setuju
3	2.5 – 3.0	Netral
4	3.0 – 3.5	Setuju
5	3.5 – 4.0	Sangat Setuju

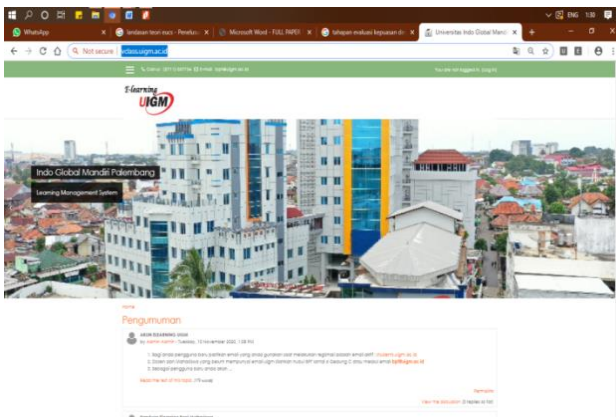
Skor pada Tabel 3 didapat dari nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden sesuai dengan skala pengukuran positif.

Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas, kemudian peneliti melakukan penyebaran kuisioner. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 kepada dosen dan mahasiswa Universitas IGM dengan jumlah responden sebanyak 356 orang.

Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan jawaban responden untuk variabel *content* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Setuju (skor 4) sejumlah 77%, menjawab Setuju (skor 3) sejumlah 18%, menjawab Tidak Setuju (skor 2) sejumlah 5% sedangkan yang menjawab Sangat Tidak Setuju (skor 1) sejumlah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri dilakukan melalui situs vclass.uigm.ac.id dengan tampilan seperti Gambar 2.



Gambar 2 Aplikasi E-Learning Universitas IGM dengan alamat vclass.uigm.ac.id

Sebelum dilakukan analisa data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuisioner yang akan disebarakan dengan menggunakan sample sebanyak 35 orang (Dosen=10 orang, Mahasiswa=25 orang). Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

0%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 3.71 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk variabel *content* berada di Level 5 (Sangat Setuju).

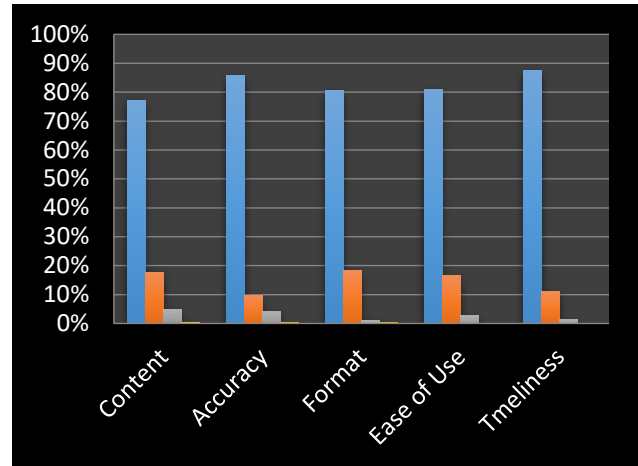
Persepsi responden untuk variable *accuracy* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Setuju (skor 4) sejumlah 86%, menjawab Setuju (skor 3) sejumlah 10%, menjawab Tidak Setuju (skor 2) sejumlah 4% sedangkan yang menjawab Sangat Tidak Setuju (skor 1) sejumlah 0%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 3.80 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk variabel *accuracy* berada di Level 5 (Sangat Setuju).

Persepsi responden untuk variable *format* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Setuju (skor 4) sejumlah 80%, menjawab Setuju (skor 3) sejumlah 18%, menjawab Tidak Setuju (skor 2) sejumlah 1% sedangkan yang menjawab Sangat Tidak Setuju (skor 1) sejumlah 0%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 3.79 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk variabel *format* berada di Level 5 (Sangat Setuju).

Persepsi responden untuk variable *ease of use* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Setuju (skor 4) sejumlah 81%, menjawab Setuju (skor 3) sejumlah 16%, menjawab Tidak Setuju (skor 2) sejumlah 3% sedangkan yang menjawab Sangat Tidak Setuju (skor 1) sejumlah 0%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 3.78 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk variabel *ease of use* berada di Level 5 (Sangat Setuju).

Persepsi responden untuk variable *timeliness* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Setuju (skor 4) sejumlah 88%, menjawab Setuju (skor 3) sejumlah 11%, menjawab Tidak Setuju (skor 2) sejumlah 1% sedangkan yang menjawab Sangat Tidak Setuju (skor 1) sejumlah 0%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 3.86 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk variabel *timeliness* berada di Level 5 (Sangat Setuju).

Persentase tingkat kepuasan untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3 Grafik persentase tingkat kepuasan

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan seperti pada Tabel 4 berikut .

Tabel 4 Tingkat kepuasan semua variabel

Variabel	Rata-rata	Tingkat Kepuasan	Predikat
<i>Content</i>	3.71	Level 5	Sangat Setuju
<i>Accuracy</i>	3.80	Level 5	Sangat Setuju
<i>Format</i>	3.79	Level 5	Sangat Setuju
<i>Ease of Use</i>	3.78	Level 5	Sangat Setuju
<i>Timeliness</i>	3.86	Level 5	Sangat Setuju

Dari Tabel 4, terlihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada dinilai rata-rata 3.7 yang berada di level 5 (Sangat Setuju) artinya menurut persepsi responden secara umum aplikasi *E-Learning* Universitas Indo Global Mandiri sudah sangat memuaskan pengguna.

KESIMPULAN

Dari pemaparan di atas, maka diperoleh persepsi responden atas variabel-variabel yang disajikan dalam metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sehingga dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan seluruh pengguna aplikasi E-Learning Universitas Indo Global Mandiri untuk semua variabel berada di level 5 (Sangat Setuju) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap bahwa aplikasi *E-Learning* sudah sangat memuaskan pengguna.
2. Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS untuk aplikasi E-Learning ini adalah pada variabel *timeliness* dengan

rata-rata 3.86, sedangkan variabel dengan rata-rata paling rendah adalah *content* sebesar 3.71.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada 1). Universitas IGM yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Universitas IGM, 2). Biro Pelaksana Teknis (BPT) Universitas IGM yang telah memberikan banyak informasi dan data pelaksanaan *E-Learning* di Universitas IGM sehingga dengan informasi tersebut penulis dapat menyelesaikan penelitian, 3). LPPMP Universitas IGM yang telah memberikan dukungan moril maupun dukungan untuk keperluan pelaksanaan penelitian kami, dan 4). rekan-rekan sejawat yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penelitian kami, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Kuntarto E. (2017). Keefektifan Model Pembelajaran Daring Dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi. *Journal Indonesian Language*
- Munir. (2010). *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta. Hal. 202.
- Widiarta, I.K. (2018). *Blended Learning Sebagai Alternatif Pembelajaran di Era Digital*. *Jurnal Purwadita*, 2(2): 50-56.
- Doll, W. J. dan Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Q.*, 12(2), p. 259.