

Contents list available at www.jurnal.unimed.ac.id

CESS
(Journal of Computing Engineering, System and Science)

journal homepage: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>



**Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Undiksha Menggunakan Metode
End-User Computing Satisfaction (EUCS)**

***Analysis of Undiksha E-Learning User Satisfaction Using the End-User
Computing Satisfaction (EUCS) Method***

Gede Indrawan^{1*}, I Wayan Dodi Putra Artawan², I Nyoman Saputra³, I Komang Deny Supanji⁴, I Made Agus
Oka Gunawan⁵

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Jl. Udayana No.11, Singaraja, Buleleng, Bali - Indonesia

⁵ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Tabanan
Jalan Wagimin, No. 8, Kediri Tabanan, Bali - Indonesia

email: ¹gindrawan@undiksha.ac.id, ²waya@student.undiksha.ac.id, ³saputra@student.undiksha.ac.id,
⁴deny@student.undiksha.ac.id, ⁵agasokaqunawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan sistem *E-Learning* Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dengan meminimalisir dampak negatif yang terkait, seperti mata lelah, kurangnya interaksi sosial, dan kurangnya pemahaman terhadap materi pembelajaran. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Undiksha, terhadap sistem *E-Learning* yang ada. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh mahasiswa dan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam sistem *E-Learning*. Selain itu, faktor-faktor teknis dan struktural juga dipertimbangkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan evaluasi isi berada di angka 3,4175, akurasi di angka 4, bentuk di angka 4,165, ketepatan waktu di angka 3,93 dan kemudahan penggunaan adalah 3,905. Dari hasil tersebut secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di nilai rata-rata sebesar 3,8835 yang berada pada level 3 (Setuju). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem yang disediakan oleh Universitas memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang positif dalam pengoperasian platform tersebut. Disarankan agar Undiksha meningkatkan sistem *E-Learning* untuk mencapai rentang nilai yang lebih tinggi dalam evaluasi kepuasan pengguna di masa depan, sambil memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kuesioner dengan indikator yang lebih optimal sesuai dengan konteks penelitian.

Kata Kunci: *kepuasan pengguna, E-Learning, metode EUCS, perbaikan*

* Korespondensi:
email: gindrawan@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This research aimed to optimize the *E-Learning* system of Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) by minimizing the associated negative impacts, such as eye strain, lack of social interaction, and inadequate understanding of the learning materials. The End-User Computing Satisfaction (EUCS) method was used to measure the satisfaction level of users, specifically the students of the Computer Science of Graduate Programs at Undiksha, towards the existing *E-Learning* system. Research data was collected through questionnaires filled out by students and then analyzed to identify areas that require improvement in the *E-Learning* system. Additionally, technical and structural factors were also considered in this study. The research results show that the content evaluation, accuracy, format, timeliness, and ease of use were at 3.4175, 4, 4.165, 3.93, and 3.905, respectively. From these results, the overall level of user satisfaction was at an average value of 3.8835 which was at level 3 (Agree). This indicates that the users find the system provided by the university to meet their needs and provide a positive experience in operating the platform. It is recommended that Undiksha improves the *E-Learning* system to achieve a higher range of values in future user satisfaction evaluations while providing recommendations for further researchers to develop a questionnaire with more optimal indicators according to the research context.

Keywords: *user satisfaction, E-Learning, EUCS method, improvements*

1. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi memegang peran sangat penting bagi kehidupan karena teknologi dapat membantu dan memudahkan dalam kehidupan sehari-hari seperti bertukar informasi, mengakses informasi secara mudah dan cepat serta bermanfaat bagi perusahaan contohnya bekerja dari jarak jauh [1]. Salah satunya juga dapat bermanfaat di bidang pendidikan dengan bantuan sistem pembelajaran *E-Learning* [2]. *E-Learning* penting karena dapat memungkinkan belajar dari jarak jauh secara mandiri, fleksibel dan tentunya akses terbuka 24 jam yang memungkinkan *E-Learning* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pembelajaran karena dapat diakses di mana saja dengan biaya yang murah dibanding pembelajaran tradisional.

Meskipun *E-Learning* memberi banyak manfaat bagi dunia pendidikan, *E-Learning* pula dapat memberikan efek mata lelah serta kekurangan interaksi sosial dapat memberikan efek kesepian sehingga dapat mengakibatkan kurangnya termotivasi dalam belajar karena jika pembelajaran dilaksanakan secara online belum tentu pula mahasiswa/mahasiswi dapat memahami pembelajaran yang telah disediakan oleh *E-Learning*.

Maka dari itu diperlukannya optimalisasi terhadap sistem *E-Learning* Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) untuk meminimalisir dampak negatif yang terdapat pada paragraf kedua diatas. Selain dari segi koneksi internet memadai untuk mengakses konten pada *E-Learning*, bahan pembelajarannya pun perlu untuk disediakan secara terstruktur dan jelas [3].

Dalam pembelajaran di *E-Learning*, perlu pula adanya dukungan teknis dalam menyelesaikan masalah teknis. Dari sini penelitian menggunakan metode Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini melibatkan mahasiswa/mahasiswi Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana Undiksha untuk mengisi kuesioner penelitian sebagai data yang kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk menentukan tingkat kepuasan

mereka terhadap Sistem *E-Learning* Undiksha apakah sistem tersebut perlu pembenahan atau tidak.

Penelitian ini didukung oleh berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Sebuah penelitian terkait yang berjudul "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)" telah mengungkapkan hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa semua kelima indikator, yaitu evaluasi isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu, memiliki nilai di atas 3. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan aplikasi *E-Learning* yang digunakan di STIKOM Bali. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai keberhasilan sistem *E-Learning* dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [2].

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi *Depok Single Window* Dengan Menggunakan *EUCS*". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Setelah data terkumpul, analisis dilakukan menggunakan *Microsoft Excel* dan skala *Likert* sebagai panduan penafsiran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima indikator, yaitu Konten, Format, Akurasi, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu, pengguna Aplikasi *Depok Single Window* merasa puas dengan aplikasi tersebut [4].

Berdasarkan rujukan tersebut diharapkan dengan objek data baru serta kombinasi perhitungan dari penelitian ini memberikan hasil akhir yang dapat meningkatkan kualitas sistem yang terbaik.

2. DASAR/TINJAUAN TEORI

Terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam mendukung penelitian ini yaitu *E-Learning* dan *End-User Computing Satisfaction*.

2.1. *E-Learning*

Pengertian *E-Learning* sangat luas, banyak ahli yang telah memaparkan definisi dari *E-Learning*. Menurut Darin E. Hartley [5], *E-Learning* adalah suatu jenis kegiatan belajar mengajar menggunakan media internet, intranet atau media jaringan komputer lainnya sehingga memungkinkan penyajian bahan ajar kepada siswa. Menurut Dong [6], *E-Learning* adalah kegiatan belajar *asynchronous* melalui perangkat elektronik komputer yang memperoleh bahan belajar yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan demikian, *E-Learning* merupakan bentuk kegiatan belajar mengajar antara pengajar dan siswa dengan menggunakan teknologi komputer.

E-Learning memiliki beberapa manfaat antara lain [7]:

- 1) Fleksibel
Waktu dan tempat dalam mengakses pembelajaran sangat fleksibel.
- 2) Belajar mandiri
Pembelajar dapat secara mandiri memegang kendali atas hasil belajar.
- 3) Efisiensi biaya
Efisiensi biaya dari segi administrasi penyelenggara, penyedia sarana dan prasarana fisik belajar dan biaya transportasi dan akomodasi bagi pembelajar.

Selain itu, *E-Learning* dapat memberikan manfaat kepada penggunanya diantaranya sebagai berikut [8].

- 1) Manfaat untuk siswa
Siswa dapat mengakses kapan saja dan dimana saja, menghemat waktu dan biaya serta mudah berkomunikasi dengan pengajar menggunakan teknologi.
- 2) Manfaat untuk Pengajar
Pengajar tidak harus datang untuk bertatap muka secara langsung dengan siswa, memberi tugas dan memberikan penilaian secara *online*. Selain itu komunikasi dengan siswa juga meningkat, hemat biaya karena dapat hadir secara *virtual* di tempat yang jauh sekalipun.
- 3) Manfaat untuk Institusi
Biaya operasional seperti listrik, pendingin udara di ruangan dan kertas menjadi berkurang. Begitu juga dengan biaya infrastruktur (gedung) karena pembelajaran dengan *E-Learning* pembelajaran dapat dilaksanakan dimanapun tanpa memerlukan kelas fisik.

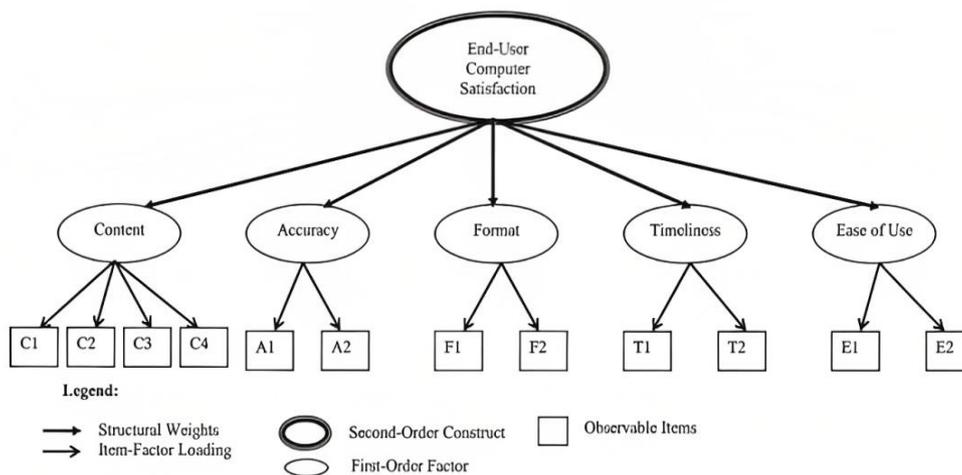
2.2. End-User Computing Satisfaction

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah respons positif terhadap penggunaan aplikasi komputer oleh individu yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Definisi lain dari kepuasan pengguna komputasi akhir adalah evaluasi menyeluruh yang dilakukan oleh para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Kualitas dan keandalan sistem informasi organisasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut memberikan kepuasan kepada penggunanya. [9].

Berikut 5 (lima) dimensi ukuran dengan metode *End-User Computing Satisfaction* [4]:

- 1) Dimensi *Content*
- 2) Dimensi *Accuracy*
- 3) Dimensi *Format*
- 4) Dimensi *Ease Of Use*
- 5) Dimensi *Timeliness*

Metode *End User Computer Satisfaction* terdiri dari 12 (dua belas) instrumen sebagai suatu standar pengukuran kepuasan pemakaian aplikasi tertentu, seperti diperlihatkan Gambar 1.



Gambar 1. Metode *End-User Computing Satisfaction* [9]

Peneliti memilih metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan *E-Learning* Undiksha di kalangan *User* yaitu mahasiswa Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Komputer.

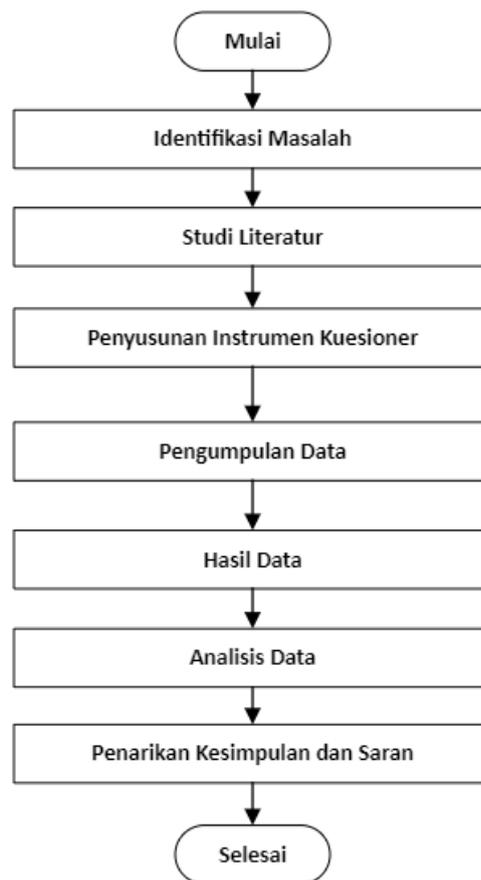
Tabel 1 memperlihatkan instrumen penelitian metode *End-User Computing Satisfaction* yang sudah dialihbahasakan untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner [10].

Tabel 1. Instrumen penelitian metode *End-User Computing Satisfaction* [10]

Dimensi	Kode	Pertanyaan
Content	C1.	Apakah E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha memberikan informasi yang tepat yang anda butuhkan?
	C2.	Apakah konten informasi pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha memenuhi kebutuhan anda?
	C3.	Apakah E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha memberikan laporan yang tampaknya persis seperti yang anda butuhkan?
	C4.	Apakah E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha dapat memberikan informasi yang cukup?
Accuracy	A1.	Apakah E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha sistemnya akurat?
	A2.	Apakah anda puas dengan keakuratan sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha?
Format	F1.	Apakah sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha dapat memberikan informasi yang disajikan dalam format yang bermanfaat?
	F2.	Apakah pada sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha informasinya jelas?
Timeliness	T1.	Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan tepat waktu pada sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha?
	T2.	Apakah sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha ini dapat memberikan informasi terkini?
Ease of use	E1.	Apakah sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha ini ramah pengguna?
	E2.	Apakah sistem E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha ini mudah digunakan?

3. METODE

Penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna *E-Learning* Undiksha ini melalui beberapa tahapan, seperti diperlihatkan Gambar 2.



Gambar 2. Proses Alur penelitian

3.1. Identifikasi Masalah

Para peneliti telah mengidentifikasi masalah yang dapat diteliti pada sistem *E-Learning* Undiksha, khususnya terkait tingkat kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa, yang sebelumnya belum pernah dikaji [11].

3.2. Studi Literatur

Proses studi literatur melibatkan pencarian dan pemilihan sumber-sumber literatur yang relevan seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, laporan penelitian, dan sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian [12].

3.3. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Penyusunan kuesioner berupa kumpulan pertanyaan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *E-Learning* Undiksha menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (UECS). Skala skor dalam pertanyaan menggunakan skala likert, dimana pilihan jawaban Sangat Setuju mendapatkan skor 5, Setuju mendapatkan skor 4, Ragu-ragu mendapatkan skor 3, Tidak Setuju mendapatkan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju mendapatkan skor 1.

3.4. Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah *End-User Computing Satisfaction* (UECS), yang menganggap kepuasan pengguna sebagai salah satu

faktor penting dalam kesuksesan sistem [13]. Data dikumpulkan melalui *google form* yang disebarkan secara online kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Undiksha.

3.5. Hasil Data

Tahap ini adalah menganalisis hasil kuesioner yang telah disebar kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana Undiksha. Adapun pengolahan data responden berjumlah 21 mahasiswa. Jumlah responden sebanyak 20-30 orang adalah yang paling sesuai digunakan untuk analisis kepuasan sistem [14].

3.6. Hasil Analisis

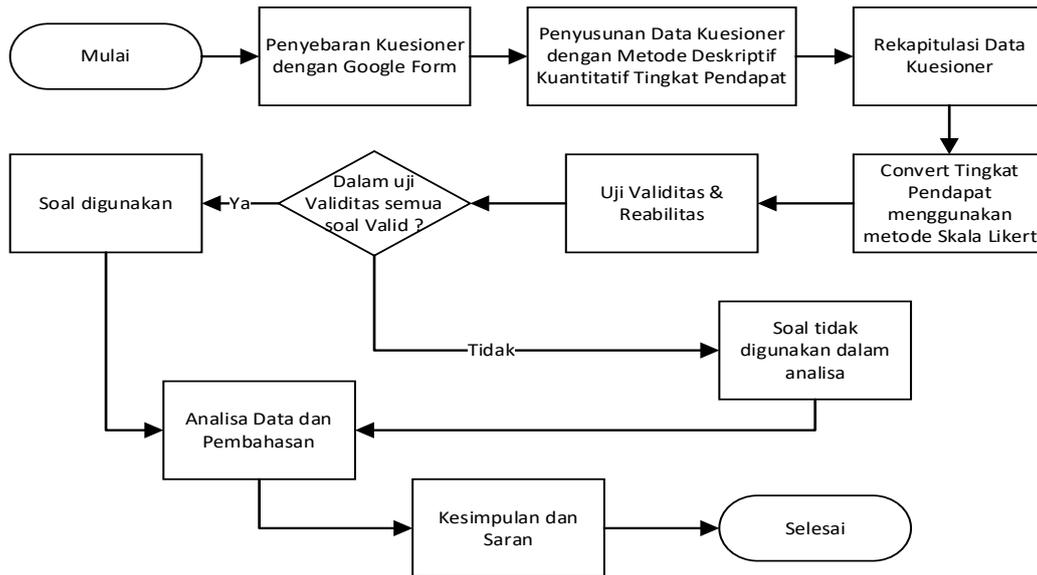
Hasil penelitian mengacu pada temuan dan data yang diperoleh dari suatu penelitian. Hal ini mencakup semua informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Analisis *E-Learning* Undiksha berdasarkan data yang telah dikumpulkan akan menghasilkan hasil berupa tingkat kepuasan dari 5 dimensi pada EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*.

3.7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran seringkali merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, karena mereka menghubungkan hasil penelitian dengan implikasi praktis dan memberikan panduan bagi pembaca atau para pemangku kepentingan untuk mengambil tindakan atau melanjutkan penelitian lebih lanjut [15]. Berdasarkan hasil analisis data akan dihasilkan kesimpulan tingkat kepuasan terhadap sistem yaitu *E-Learning* Undiksha. Dan dari hasil analisis data juga akan menghasilkan saran dalam pengembangan dan perbaikan sistem agar lebih baik lagi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil yang diperoleh dalam penggunaan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Analisis data akan mencakup uji validitas, reliabilitas, dan pernyataan kepuasan pengguna. Dari hasil tersebut, akan diberikan kesimpulan dan saran terkait sistem *E-Learning* di Undiksha. Gambar 3 memperlihatkan alur dari proses tersebut.



Gambar 3. Alur Analisis Hasil Menggunakan EUCS

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap halaman website *E-Learning* Undiksha dengan melakukan penilaian terhadap tampilan halaman yang saat ini dapat diakses di <https://elearning.undiksha.ac.id/>.

Berikut merupakan penjabaran hasil akhir yang dicapai. Disertakan pula analisis data kuesioner sebanyak 21 orang [14]. Dalam pengolahan data ini, dilakukan pengolahan menggunakan aplikasi *SPSS* maupun *Microsoft Excel*. Berikut adalah data-data yang dimaksud:

4.1. Rekap Kuesioner

Pada tahap ini menampilkan siapa saja yang telah mengisi kuesioner penelitian. Adapun rincian terkait data kuesioner ada bagian data pribadi yang tidak tercantumkan karena menjaga kerahasiaan data. Tabel 2 memperlihatkan rekapitulasi kuesioner dari hasil pengumpulan menggunakan *google form*:

Tabel 2. Rekap Kuesioner

Jenis Kelamin		Jenjang		Prodi
Laki-Laki	17	S2	Program Studi Ilmu Komputer	
Perempuan	4			
Total	21			

4.2. Hasil Uji Validitas

Pada tahap ini, proses pengukuran pada data yang telah didapat dengan memastikan bahwa data tersebut dapat diandalkan, menghasilkan data yang akurat dan bermakna. Pada tahap ini melakukan pengujian berdasarkan responden yang berstatus sebagai mahasiswa atau mahasiswi aktif Undiksha yang memiliki akses *E-Learning*. Pada sub bab ini, pengujian

kepuasan penggunaan system *E-Learning* dari segi Konten, Akurasi, Format, Ketepatan Waktu maupun kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem sebagai pembelajaran jarak jauh. Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	rHitung	rTabel	Valid/Tidak
<i>Content</i>	1	0,631285244	0,433	Valid
	2	0,602371416	0,433	Valid
	3	0,693442818	0,433	Valid
	4	0,82198467	0,433	Valid
<i>Accuracy</i>	5	0,714071343	0,433	Valid
	6	0,699713746	0,433	Valid
<i>Format</i>	7	0,693442818	0,433	Valid
	8	0,815254537	0,433	Valid
<i>Timeliness</i>	9	0,757039866	0,433	Valid
	10	0,676172258	0,433	Valid
<i>Ease of use</i>	11	0,764644771	0,433	Valid
	12	0,651076966	0,433	Valid

4.3. Uji Reabilitas

Pada sub bab ini merupakan proses pengukuran keandalan suatu instrument dimana hal tersebut sangat penting karena memastikan alat ikut memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan secara akurat. Dalam pengujian menggunakan aplikasi *SPSS* untuk mendapat nilai *Alpha Cronbach*, maka pada pengujian ini didapat kategori sangat tinggi dengan nilai $0,91 \leq 0,909 < 1$. Tabel 4 menunjukkan hasil *Reliability Statistics*.

Tabel 4. Reliability Statistics

Alpha Cronbach	N of Items
.909	12

4.4. Pembahasan

Pada bagian ini merupakan hasil deskriptif analisis metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna *E-Learning* Undiksha yang dihitung dari kuesioner penelitian.

Sebelum memasuki inti penjelasan, Tabel 5 memperlihatkan pernyataan dalam kuesioner pengguna *E-Learning* Undiksha yang mencakup tingkat persetujuan dari "sangat setuju", "setuju", "ragu-ragu", "tidak setuju", dan "sangat tidak setuju" telah dikonversikan menjadi skala penilaian berikut:

Tabel 5. Klasifikasi Tingkat Kepuasan

Level	Skor	Tingkat Kepuasan
1	1 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
2	1,8 – 2,59	Tidak Setuju
3	2,6 – 3,39	Ragu-Ragu
4	3,4 – 4,19	Setuju
5	4,2 - 5	Sangat Setuju

Nilai diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan, dengan menggunakan skala pengukuran positif. Berikut adalah Tabel 6 yang menunjukkan predikat kepuasan untuk setiap pertanyaan:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan

No. Soal	Mean	Level	Predikat
1	4,24	5	Sangat Setuju
2	4,24	5	Sangat Setuju
3	4,14	4	Setuju
4	4,05	4	Setuju
5	4,05	4	Setuju
6	3,95	4	Setuju
7	4,14	4	Setuju
8	4,19	4	Setuju
9	4	4	Setuju
10	3,86	4	Setuju
11	3,76	4	Setuju
12	4,05	4	Setuju

1. Dimensi *Content* (Variabel isi)

E-Learning mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi berdasarkan analisis jawaban responden. Jawaban "Setuju" dominan pada soal nomor 1, 2, 3, dan 4, dengan persentase yang mencapai 57,1% hingga 66,7%. Rentang nilai skor dari skala *Likert* berada di antara 3,4 hingga 4,91, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *E-Learning* memenuhi kaidah yang ditetapkan.

2. Dimensi *Accuracy* (Variabel Akurat)

Mahasiswa sebagai pengguna *E-Learning* di Undiksha merasa puas dengan tingkat keakuratan sistem yang disediakan. Hal ini mencakup indikator akurasi, informasi, keakuratan tampilan, *output*, dan kemahiran sistem. Dalam pengujian tersebut, persentase jawaban "Setuju" pada soal nomor 5 mencapai 76,2%, sedangkan pada soal nomor 6 mencapai 81%. Rentang nilai skor dari skala *Likert* berada di antara 3,4 hingga 4,91, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna memenuhi kaidah yang ditetapkan untuk variabel ini.

3. Dimensi *Format* (Variabel Bentuk)

Mahasiswa memberikan tanggapan yang positif terhadap bentuk *E-Learning* yang dikembangkan oleh Undiksha. Faktor-faktor yang menjadi perhatian dalam hal ini adalah struktur menu, tampilan, dan warna. Dalam pengujian, terdapat dominasi jawaban "Setuju" pada soal nomor 7 sebesar 66,7% dan pada soal nomor 8 sebesar 52,4%. Rentang nilai dari skala *Likert* berada di antara 3,4 hingga 4,91, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna memenuhi kaidah yang ditetapkan untuk variabel ini.

4. Dimensi *Ease of Use* (Variabel Kemudahan Penggunaan)

Pada variable ini berisikan indicator *user friendly* dan efektif dengan mendapat persentase pada soal nomor 11 dominan yang menjawab "Setuju" sebesar 57,1%, pada soal nomor 12 dominan yang menjawab "Setuju" sebesar 61,9%. Pada hasil tersebut, rentang nilai dari skala *Likert* dikategorikan sebesar 3,4 – 4,19 yang artinya tingkat kepuasannya tersebut dapat memberikan jawaban menyetujui bahwa variable ini memenuhi dari kaidah.

5. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dalam ketepatan waktu akses dan waktu mengolah data, adapun respon kuesionernya mendapat persentase pada soal nomor 9 dominan yang menjawab "Setuju" sebesar 61,9%, pada soal nomor 10 dominan yang menjawab "Setuju" sebesar 57,1%. Dimana pada hasil tersebut rentang nilai dari skala *Likert* dikategorikan sebesar 3,4 – 4,19 yang artinya tingkat kepuasannya tersebut dapat memberikan jawaban menyetujui bahwa variable ini memenuhi dari kaidah.

Tabel 7 memperlihatkan hasil rangkuman dari apa yang sudah disampaikan di atas.

Tabel 7. Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan

Variabel	Mean	Level	Predikat
<i>Content</i>	3,4175	4	Puas
<i>Accuracy</i>	4	5	Sangat Puas
<i>Format</i>	4,165	5	Sangat Puas
<i>Timeliness</i>	3,93	5	Sangat Puas
<i>Ease of Use</i>	3,905	5	Sangat Puas

Dari Tabel 7, dapat dilihat secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada di nilai rata-rata sebesar 3,8835 yang artinya berada pada level 3 (Setuju).

5. KESIMPULAN

Pengguna *E-Learning* Undiksha merasa puas dengan berbagai aspek yang dievaluasi menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel seperti isi konten, akurasi, bentuk tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan semua memenuhi kaidah dan mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi. Mayoritas responden memberikan

jawaban "Setuju" untuk pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel tersebut, dengan rentang nilai Likert antara 3,4 hingga 4,91. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *E-Learning* merasa bahwa sistem yang disediakan oleh Undiksha memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan pengalaman yang positif dalam penggunaan platform tersebut.

6. SARAN

Disarankan agar Undiksha memperbaiki sistem *E-Learning* agar dapat mencapai rentang nilai 4,92 - 5 jika dilakukan pengujian serupa di masa depan. Dengan demikian, diharapkan sistem tersebut dapat mencapai kinerja yang luar biasa dan memberikan dampak positif pada proses belajar mengajar. Selain itu, untuk peneliti yang akan datang, disarankan untuk mengembangkan atau menambah indikator pada kuesioner guna menghasilkan hasil yang lebih optimal sesuai dengan tempat penelitian yang ditentukan.

REFERENSI

- [1] Y. Bellarhmouch, A. Jeghal, H. Tairi, and N. Benjelloun, "A proposed architectural learner model for a personalized learning environment," *Educ Inf Technol (Dordr)*, vol. 28, no. 4, pp. 4243–4263, Apr. 2022, doi: 10.1007/S10639-022-11392-Y/FIGURES/5.
- [2] G. Ngurah, S. Wijaya, W. K. Suwastika, "Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, pp. 558–562, Aug. 2017, Accessed: Jun. 29, 2023. [Online]. Available: <https://knsi.stikom-bali.ac.id/index.php/e-proceedings/article/view/102>
- [3] D. Al-Fraihat, M. Joy, R. Masa'deh, and J. Sinclair, "Evaluating E-learning systems success: An empirical study," *Comput Human Behav*, vol. 102, pp. 67–86, Jan. 2020, doi: 10.1016/J.CHB.2019.08.004.
- [4] K. Ayu and S. R. Oktaviana, "Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi Depok Single Window dengan Menggunakan EUCS Depok City Community Satisfaction Analysis on the Use of Depok Single Window Application Using EUCS," 2022.
- [5] N. Hidayati, "Sistem E-Learning untuk Meningkatkan Proses Belajar Mengajar: Studi Kasus pada SMA Negeri 10 Bandar Lampung," *Telematika MKOM*, vol. 2, no. 2, pp. 153–170, Jul. 2016, doi: 10.36080/TELEMATIKAMKOM.171.
- [6] H. Henderi, M. Maimunah, and R. Andrian, "Desain Aplikasi E-Learning sebagai Media Pembelajaran Artificial Informatics," *CCIT (Creative Communication and Innovative Technology) Journal*, vol. 4, no. 3, pp. 316–330, May 2011, doi: 10.33050/CCIT.V4I3.453.
- [7] I. Sopiandi, "Kepuasan Pengguna Media Aplikasi Interaktif Berbasis E-Learning di Universitas Majalengka," *SMARTICS Journal*, vol. 3, no. 2, Oct. 2017, doi: 10.21067/smartics.v3i2.2169.
- [8] I. Purwandani, "Analisa Tingkat Kesiapan E-Learning (E-Learning Readiness). Studi Kasus: AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta," Online, 2017.
- [9] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988, [Online]. Available: <http://www.istor.org/stable/248851>

- [10] W. Doll, X. Deng, T. Ragu-Nathan, G. TORKZADEH, and W. Xia, "The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *J. of Management Information Systems*, vol. 21, pp. 227–262, Jun. 2004, doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- [11] N. L. Rachmawati and K. Dwi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto," *Journal of Information System Management (JOISM)*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, Jul. 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.473.
- [12] D. Ridley, *The literature review: a step-by-step guide for students*, 2nd ed. in *SAGE study skills*. London: SAGE, 2012.
- [13] A. Fitriansyah, A. Fitriansyah, and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Query: Journal of Information Systems*, vol. 2, no. 1, p. 1, Apr. 2018, doi: 10.58836/query.v2i1.1552.
- [14] M. Schrepp, J. Thomaschewski, and A. Hinderks, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 4, no. 4, pp. 40–44, Jun. 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.
- [15] A. Suharsimi, *Metodologi Penelitian: Tuntunan Praktis untuk Mendapatkan Ilmu yang Berharga*. Rajawali Pers, 2017.