



Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di SMK N 2 Pariaman

^{1,*}Yuli Asni, ²Dedy Irfan

¹Prodi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

²Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang

*Coressponding author e-mail: yuliasni218@gmail.com

Abstrak

Diera globalisasi dunia pendidikan saat ini, *system e-learning* sangat dibutuhkan. *E-learning* sudah menjadi syarat mutlak bagi metode pembelajaran berbasis teknologi, dimana kegiatan pembelajaran dilakukan secara *online* melalui sistem atau aplikasi, sehingga memudahkan pengguna untuk mengaksesnya kapan saja dan dimana saja, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan adanya aplikasi *e-learning* SMK N 2 Pariaman saat ini menyediakan pembelajaran *e-learning* untuk semua Jurusan di SMK N 2 Pariaman. *E-learning* adalah sarana pendukung untuk membantu pengguna agar lebih mudah berinteraksi dalam berbagi informasi diantara guru dan siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan *e-learning* SMK N 2 Pariaman menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Teknologi informasi dapat mempengaruhi setiap elemen kehidupan, termasuk setiap bidang keilmuan di bidang pendidikan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama pada dunia pendidikan telah melahirkan berbagai hal baru yang membantu proses pendidikan. Sampel penelitiannya yaitu siswa dan guru SMK N 2 Pariaman yang terdiri dari 78 responden dari siswa dan 15 responden dari guru. Metode kuantitatif ialah metode yang digunakan dalam penelitian ini, dengan membagikan kuisisioner kepada siswa dan guru sebagai pengguna. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel dalam metode EUCS secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 56% terhadap kepuasan pengguna (siswa) dan 88,9% terhadap kepuasan pengguna (guru) *e-learning* SMK N 2 Pariaman. Dalam pencapaian dari penelitian yang telah peneliti lakukan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi administrasi *e-learning* agar dapat meningkatkan kualitas *e-learning* SMK N 2 Pariaman.

Kata kunci : *E-Learning*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Pengguna, Teknologi Informasi, Pendidikan, Pembelajaran

Abstract

In today's era of globalization, the e-learning system is highly needed in the field of education. E-learning has become an essential requirement for technology-based learning methods, where learning activities are conducted online through systems or applications, enabling users to access them anytime and anywhere, without being limited by space and time. With the existence of the e-learning application at SMK N 2 Pariaman, learning resources are provided for all departments at the school. E-learning serves as a supportive tool to facilitate interaction and information sharing between teachers and students. This research aims to determine user satisfaction with the utilization of e-learning at SMK N 2 Pariaman using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Information technology can influence every aspect of life, including various fields in education. The development of science and technology, particularly in the field of education, has brought forth new advancements that aid the educational process. The research sample consists of 78 student respondents and 15 teacher respondents from SMK N 2 Pariaman. The quantitative method is employed in this study by distributing questionnaires to students and teachers as users. The data analysis results indicate that the variables in the EUCS method collectively contribute significantly to 56% of user satisfaction (students) and 88.9% of user satisfaction (teachers) regarding e-learning at SMK N 2 Pariaman. Through the achievement of this research, it is hoped that it will contribute to the administration of e-learning and improve the quality of e-learning at SMK N 2 Pariaman.

Keywords: *E-Learning*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *User Satisfaction*, *Technology*, *Information*, *Education*, *Learning*



Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

1. Pendahuluan

Baru-baru ini, Indonesia dihebohkan dengan adanya pandemi virus corona 19 yang menyebabkan *social distancing* dan *lockdown* di Indonesia. Yang membuat proses belajar mengajar tidak seperti biasanya. Sebagai metode pembelajaran jarak jauh, *e-learning* dapat digunakan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran yang mendukung pembelajaran tradisional. Dalam pembelajaran tradisional sering dijumpai kendala waktu, jarak, dan biaya. Keadaan ini terus berlanjut hingga ditemukannya metode pembelajaran *e-learning* yang membantu mengatasi keterbatasan tersebut. *E-learning* adalah suatu teknik belajar jarak jauh bisa dipakai untuk mengelola suatu kebutuhan dalam pembelajaran untuk mensupport pembelajaran model lama[1].

Dalam konsep *e-learning*, siswa tidak hanya dapat memperoleh mata pelajaran, tetapi juga mengunjungi atau belajar setiap saat dan berulang kali, sehingga siswa dapat lebih mengkonsolidasikan pemahaman mereka tentang pengetahuan yang telah mereka pelajari sebelumnya, dan guru dapat menggunakannya. Memperbarui materi berupa lampiran file seperti artikel pidato, Word, Power Point, Excel, PDF, bahkan menyertakan video streaming tutorial yang diberikan oleh guru untuk materi pembelajaran tertentu. dan mengunggahnya kapan saja Proses dikumpulkan dalam *e-learning*[1].

Semenjak diberlakukannya masa darurat Covid-19, SMK N 2 Pariaman melakukan proses pembelajaran yang dilakukan secara daring. Dalam melaksanakan pembelajaran daring dilakukan melalui media group whatsapp. Guru beserta siswa memanfaatkan group whatsapp tersebut dalam mengirimkan materi pembelajaran, tugas serta sebagai media komunikasi untuk melaksanakan proses pembimbingan dan pendampingan kepada peserta didik. Pembelajaran yang dilakukakan menggunakan media group whatsapp ini hanya dilakukan satu minggu lebih dan digantikan dengan *e-learning*. *E-learning* resmi SMK N 2 Pariaman ini digunakan sebagai media pembelajaran untuk daring maupun tatap muka. *E-Learning* ini dapat mengakses melalui seru.smkn2prm.sch.id maupun di download di google playstore. Dengan adanya aplikasi *e-learning* SMK N 2 Pariaman saat ini menyediakan pembelajaran *e-learning* untuk semua Jurusan di SMK N 2 Pariaman. *E-learning* adalah sarana pendukung untuk membantu pengguna agar lebih mudah berinteraksi dalam berbagi informasi dari antara guru dan siswa. Kendala yang dihadapi siswa dalam pembelajaran daring seperti tidak memiliki HP android, paket data dan jaringan sinyal. Kendala tersebut bisa menjadi hambatan dalam proses pembelajaran. Namun sekolah memberikan solusi

dan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi siswa agar tetap bis mengikuti proses pembelajaran dengan cara tugas dapat diambil dan dikumpulkan kesekolah saat kondisi aman dan siswa tetap mematuhi protokol kesehatan.

Sejauh layanan *e-learning* SMK N 2 Pariaman diimplementasikan sejak tahun 2020, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai *e-learning* tersebut berdasarkan kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik (*feedback*) kepada pihak pengelola *e-learning*. Karena dengan adanya sistem informasi *e-learning* yang dimiliki oleh SMK N 2 pariaman apakah pengguna sudah merasa puas dalam kemudahan dan kemanfaatan terhadap layanan yang ada di sistem informasi *e-learning* tersebut.

Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan pengguna *e-learning* menggunakan metode EUCS karena lebih umum dibandingkan dengan metode lain. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen[1].

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 Februari 2021 dan 25 mei 2021 kepada kepala sekolah, wakil kurikulum, guru, siswa dan sekaligus admin *e-learning* SMK N 2 Pariaman, bahwa *e-learning* yang dibangun pada tahun 2019 oleh Bapak Ismed Rizal, S.Kom (admin *e-learning* sekolah). Sasaran pengguna *e-learning* tersebut adalah guru dan siswa, Tujuan dibuatnya *e-learning* ini adalah untuk mengatasi pembelajaran yang tidak dapat dilakukan disekolah pada masa pandemi serta untuk belajar daring maupun tatap muka. Beberapa permasalahan yang dirasakan tentang *e-learning* sekolah:

- Sebagian guru kurang memahami IT, Hal ini menyebabkan masih ada guru yang kurang memahami *e-learning* tersebut ditambah lagi dengan bahasa yang ada di *e-learning* masih dalam bahasa inggris.
- IP publik tidak dapat disekolah sehingga menjadi kendala terhadap *e-learning* tersebut.
- Jaringan yang kurang stabil sehingga terkadang siswa saat pembukaan modul kadang suka *error*.
- Listrik sering mati sehingga mengganggu kerja sistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan solusi untuk mengatasi masalah tersebut, untuk

mengetahui kepuasan pengguna dalam pemanfaatan *e-learning*. Oleh karena itu penulis memilih untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam pemanfaatan *e-learning* pada masa pandemi covid-19 menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Sistem dan Informasi

Pengertian sederhana dari suatu sistem adalah “unsur-unsur yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan atau organisasi”. Bagaimana mendefinisikan suatu sistem, yaitu “memiliki “subsistem-subsistem seperti peredaran darah, saraf, otak, pencernaan, dll”. Menurut definisi sistem yang dikemukakan oleh para ahli, gambaran suatu sistem terdiri dari beberapa fungsi yang mempunyai peran masing-masing dan bekerja sama. Suatu kombinasi dari unsur-unsur atau komponen-komponen. Dalam proses pencapaian suatu tujuan bersama, sistem terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut: menginputkan, mengolah, mengeluarkan dan elemen lainnya[2].

Informasi ialah fakta yang sudah diterjemah, dibuat, atau dicurangi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan[2]. Sistem dan informasi ialah dua hal yang saling bertautan dan tidak bisa dipisahkan dari suatu organisasi, melalui pengembangan sistem yang baik dan pengelolaan informasi yang terarah maka akan membantu sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Kerjasama dari semua komponen sistem informasi akan membantu pengelolaan data sebuah organisasi dengan lebih efektif dan efisien[2].

2.2. Definisi *E-Learning*

Procedures and Practices E-learning biasanya mengacu pada penggunaan jaringan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembelajaran. Untuk menggambarkan mode pembelajaran ini, beberapa orang menyebutnya pembelajaran *online*, pembelajaran virtual, pembelajaran terdistribusi, dan pembelajaran. *E-learning* adalah salah satu metode pembelajaran yang menggunakan media elektronik yang sedang dijalankan oleh pemerintah, khususnya dibidang pendidikan. Pembelajaran dengan sistem *e-learning* ini adalah metode pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan jaringan internet[3].

2.3. Manfaat *E-Learning*

Manfaat *E-learning*[4] :

2.3.1. Fleksibel.

E-learning memberi fleksibilitas dalam memilih waktu dan tempat untuk mengakses perjalanan.

2.3.2. Belajar mandiri.

E-learning memberi kesempatan bagi pembelajar secara *mandiri* memegang kendali atas keberhasilan belajar.

2.3.3. Efisiensi Biaya.

E-learning memberikan efektivitas biaya pengelolaan penyelenggara, efisiensi penyediaan fasilitas dan fasilitas *pelatihan*, dan efektivitas biaya perjalanan siswa dan biaya akomodasi.

2.3.4. Infrastruktur *E-Learning*:

Pada dasar nya prasarana pembelajaran dapat berupa *computer* (PC), jaringan, Internet, dan peralatan pendukung lainnya, Ketika kami menyediakan layanan pembelajaran tersinkronisasi melalui telekonferensi, termasuk peralatan telekonferensi[5].

2.4. Sistem dan Aplikasi *E-Learning*

Sebuah *software* yang memvirtualisasikan alur pembelajaran yang normal. Mulai dari mengelola ruangan, membuat materi, kelompok diskusi, evaluasi (laporan), ujian *online*, serta semua fungsi yang terkait dengan pengelolaan alur pengajaran. Sistem ini biasanya disebut sebagai sistem manajemen pembelajaran. LMS adalah *open source*, sehingga *user* dapat dengan cepat dan murah dan bisa menggunakannya dunia pendidikan.

2.5. Konten *E-Learning*

Konten learning terdapat didalam *E-learning* system. Konten learning ini dapat tersedia dalam wujud Multimedia-berbasis konten atau dalam bentuk tulisan, seperti yang tertera pada buku pelajaran biasa nya. konten learning tersimpan dalam LMS sehingga siswa bisa dengan mudah menggunakannya.

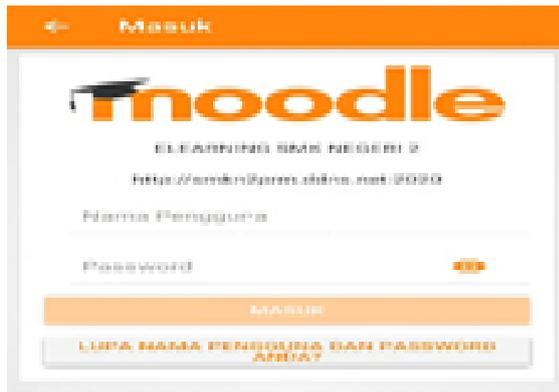
2.6. *E-Learning* SMK N 2 Pariaman

E-learning ialah media atau sarana belajar mengajar yang menggunakan teknologi informasi selama kegiatan pembelajaran nya.

E-Learning SMK N 2 Pariaman didirikan pada tahun 2019 dan memiliki tujuan sebagai media pembelajaran daring maupun tatap muka. Sasaran penggunaan *e-learning* ini adalah guru dan siswa. Moodle adalah platform yang dikembangkan secara khusus sebagai sistem manajemen pembelajaran. Moodle adalah platform web. Sebagai contoh, mulai tahun 1970, semua kegiatan pembelajaran dan pelatihan dilakukan dengan mengakses website melalui browser, kemudian diperkenalkan secara resmi hingga tahun 2002. Dengan lengkapnya fitur yang disediakan MOODEL, maka SMK N 2 Pariaman memanfaatkan Perkembangan Moodle tidak pernah berhenti. Salah satunya adalah dengan membuat platform yang *friendly* untuk perangkat mobile, yang tentunya akan semakin memudahkan

untuk mengakses materi pembelajaran kapan saja, di mana saja.

Di dalam *e-learning* SMK N 2 Pariman ini terdapat info mata pelajaran, *upload* file, aktifitas, diskusi, *calender*, pemberitahuan dll. Melalui *e-learning* ini, guru juga dapat memposting materi kelas dan tugas yang harus diselesaikan siswa di lokasi tertentu. Adapun gambaran isi dari *E-Learning* SMK N 2 Pariman adalah sebagai berikut:

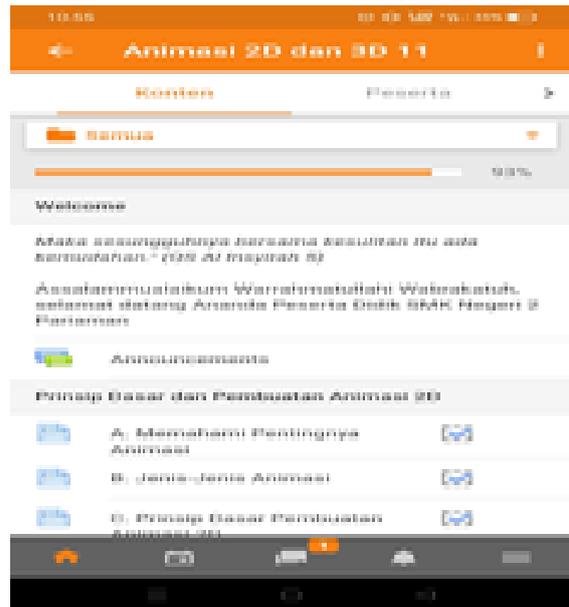


Gambar 1. Login

Halaman *login e-learning* ialah tampilan utama dari aplikasi *e-learning* yang bisa diakses *user* yang sudah tercatat dan memiliki *username* dan juga *password* dari sistem.



Gambar 2. Tampilan Mata Pelajaran di *E-Learning*

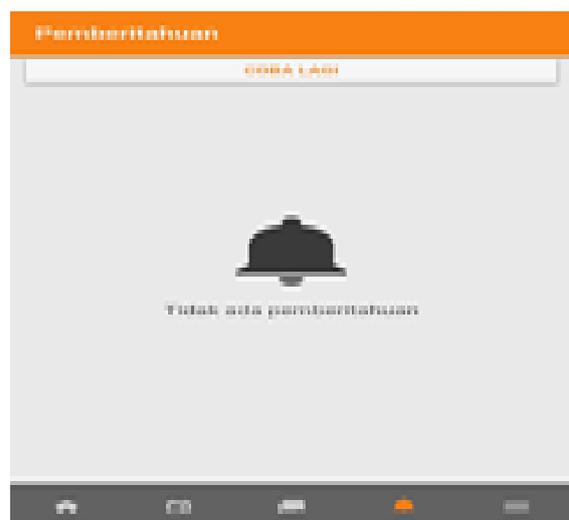


Gambar 3. Tampilan *E-Learning*

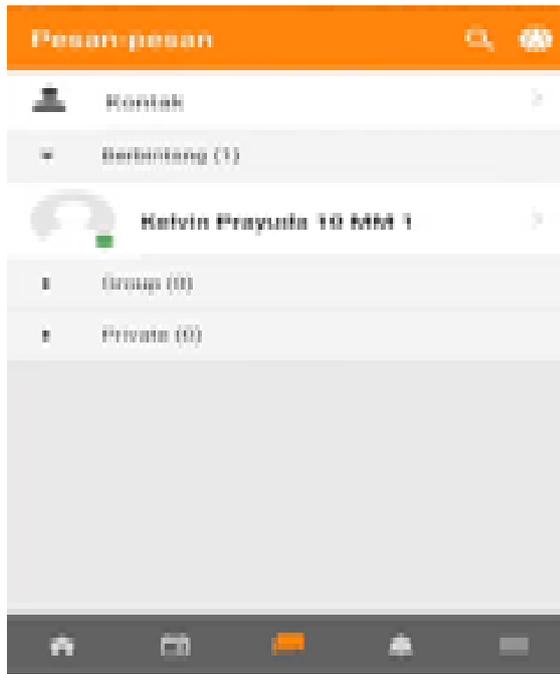
Halaman di atas menunjukkan konten layar *e-Learning* utama dan berbagai topik yang tersedia bagi pengguna dan lokasi untuk memperoleh informasi tentang topik ini.



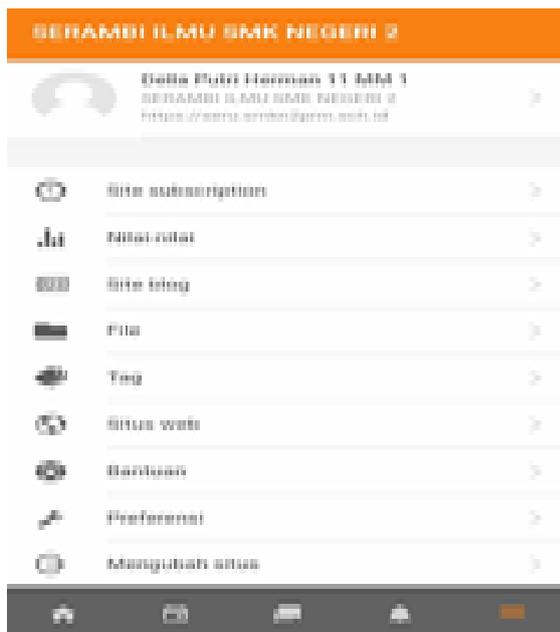
Gambar 4. *Calender*



Gambar 5. Notifikasi



Gambar 6. Tampilan Pesan



Gambar 7. Activity User

Gambar diatas menampilkan kegiatan yang bisa dilakukan user dari layanan yang di berikan e-learning.

2.7. Definisi End User Computing Satisfaction

2.7.1. Pengertian End User Computing Satisfaction

EUCS ialah suatu metode untuk menakar kepuasan setiap user suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada dalam sistem informasi tersebut[6].

2.7.2. Dimensi End User Computing Satisfaction

2.7.2.1. Dimensi Content

Mengambarkan isi dari sebuah sistem informasi dapat diartikan sebagai kelengkapan dari informasi yang disajikan[2].

2.7.2.2. Dimensi Accuracy

Zulkifli menyatakan bahwa "akurasi atau ketelitian dapat didefinisikan seperti perbandingan antara info yang akurat dengan total keseluruhan info yang didapatkan pada satu alur pengolahan data tertentu"[2].

2.7.2.3. Dimensi Format

Format atau bentuk adalah dimensi untuk mengukur kepuasan pemakai dari tampilan suatu sistem informasi atau sistem aplikasi sistem. Daya tarik dari aplikasi-aplikasinya yang bisa dilihat dari daya tarik visualnya, terlihat dari tampilan isi, keseimbangan dari teks-teks, grafik-grafik, dan mekanisme navigasinya[7].

2.7.2.4. Dimensi Easy of Use

Dimensi *easy of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan sistem atau biasa dikenal dengan *user friendly*. *User-friendly*, artinya orang dapat menggunakan perangkat lunak aplikasi dengan mudah tanpa memerlukan pelatihan teknis[2].

2.7.2.5. Dimensi Timeliness.

Pengertian dimensi *timeliness* ialah ketepatan waktu dari suatu informasi sangat bergantung pada keperluan akan informasi bersangkutan[2].

2.8. Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

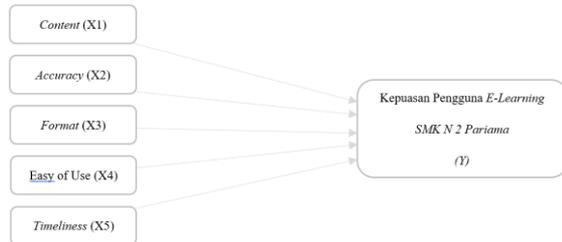
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan oleh seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dialaminya dengan harapannya[8]. Bahkan kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya[5].

Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dapat menjadi acuan untuk alur pengembangan system tersebut, dan juga dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah sistem sedang berjalan atau sedang diimplementasikan. Sistem informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna[5].

Untuk mengukur kepuasan pengguna sistem secara akurat, kata Mosley, kita harus melihat kualitas sistem informasi. Kualitas sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Indikator yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah: tanggapan pengguna akhir terhadap harapan yang dirasakan dan kinerja aktual dari sistem atau e-learning yang digunakan, perasaan puas terhadap produk, tingkat kepuasan terhadap produk, kebutuhan pengguna. , dan produk

yang memenuhi kebutuhan pengguna Kemampuan dan aplikasi yang berhasil dalam penyediaan layanan *online*.

2.8.1. Kerangka Berfikir



Gambar 8. Kerangka berpikir konseptual

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang ada. Dalam perkataan Juliansyah Noor: “Penelitian deskriptif adalah penelitian tentang suatu usaha untuk menggambarkan suatu gejala, suatu peristiwa, dan suatu peristiwa yang sedang berlangsung”[9].

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden yaitu siswa dan guru sebagai pengguna akhir dari *e-learning* SMK N 2 Pariaman. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi terkait yaitu SMK N 2 Pariaman mengenai objek maupun subjek yang diteliti yaitu *e-learning* resmi SMK N 2 Pariaman.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah bidang umum, yang meliputi: Objek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. Peneliti menentukan karakteristik dan karakteristik tersebut untuk penelitian, kemudian menarik kesimpulan[10].

Subyek dalam penelitian ini adalah pengguna *e-learning*, dalam hal ini pengguna adalah orang yang pernah menggunakan *e-learning* SMK N 2 Pariaman. Pengguna *e-learning* SMK N 2 Pariaman terdiri dari siswa dan guru.

Sugiyono menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

Sedangkan Arikunto berpendapat bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel harus benar-benar representatif dan mampu menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Nonprobability Sampling*.

Sugiyono menyatakan *Nonprobability Sample* merupakan langkah dalam mengambil sampel dengan cara tidak memberikan kesempatan sama terhadap setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Untuk mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Taro Yumane seperti berikut ini[11]:

$$N = \frac{N}{Nd^2+1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimum

N = Jumlah populasi

d = Tingkat presisi (10%)

Berdasarkan rumus di atas, 93 responden dipilih secara *random* dari 1.284 siswa dan guru SMK N 2 Pariaman sebagai sampel, terdiri dari siswa dan guru kelas XI[10].

3.4. Instrumen Penelitian

Pemilihan alat penelitian tergantung pada beberapa faktor, antara lain metode pengumpulan data[10]. Pengumpulan data utama dilakukan dengan teknik wawancara, dokumen dan kuesioner berdasarkan variabel penelitian. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan keyakinan individu maupun kelompok terhadap peristiwa atau fenomena sosial[10].

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Ragu-ragu
4	Tidak Setuju
5	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Parameter Variabel	Indikator
Content	Memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan
	Menyediakan Informasi yang bermanfaat
EUCS	Menyediakan informasi yang mudah dipahami
	Menampilkan informasi yang mudah dan akurat
Accuracy	Setiap menu atau link yang diklik selalu menampilkan halaman yang sesuai
	Dapat mengembalikan hasil pencarian dengan cepat

Parameter Variabel	Indikator
Format	Mempunyai tampilan yang menarik
	Mempunyai paduan warna yang sesuai
	Mempunyai tata letak yang rapi
Ease of Use	Sangat mudah digunakan
	Mudah diakses dari mana dan kapan saja
	Tidak butuh waktu lama untuk mempelajarinya
Timeliness	Menyediakan informasi yang <i>update</i>
	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan cepat
	Memberikan respon <i>time</i> yang cepat
Satisfaction	Memberikan spesifikasi yang sesuai oleh pengguna
	Memberikan informasi yang diandalkan
	Memberikan kemudahan bagi pengguna
	Memberikan kelengkapan data yang tepat bagi pengguna

3.4.1. Uji Validitas

Setelah mengumpulkan dan mengumpulkan data dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden, mereka menggunakan uji kredibilitas dan reliabilitas untuk memeriksa kebenaran data. Menurut Juliansyah, “tes ini sebenarnya dapat menentukan variabel visi kelayakan kuesioner”. Efektivitas menunjukkan seberapa baik suatu metode, alat, atau proses mengukur suatu konsep.

Menurut Juliansyah, “jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka butir soal disebut valid”. Koefisien korelasi umum elemen yang dihitung dengan rumus Pearson dan rumus titik dua menunjukkan konsistensi fungsi keanggotaan dan fungsi uji yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan individu[9].

3.4.2. Uji Reliabilitas

Riduwan berpendapat bahwa metode alpha adalah metode untuk menemukan keandalan yang melekat, yaitu menganalisis keandalan alat ukur atas dasar pengukuran[11].

Untuk mengetahui reliabilitas angket dapat dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan $r_{tabel} = 0,361$ dengan ketentuan bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut reliabel dan sebaliknya. Jika instrumen itu reliabel, maka dapat dilihat kriteria

penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

Tabel 3. Kriteria Penafsiran indeks Kolerasi nilai r

No	Interval Koefisien	Klasifikasi
1	0,800-1,00	Sangat tinggi
2	0,600-0,799	Tinggi
3	0,400-0,599	Cukup Tinggi
4	0,200-0,399	Rendah
5	0,000-0,199	Sangat Rendah

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas melibatkan evaluasi distribusi data dalam kumpulan data atau variabel, terlepas dari apakah distribusi data itu normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah dengan menggunakan chi-square.

Jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$; maka data berdistribusi dengan normal, sedangkan jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi secara normal. Uji ini dilakukan menggunakan SPSS 16.

3.5.2. Uji Linearitas

Uji linieritas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat atau tidak. Pada pengujian ini dilakukan dengan uji Anova (*Analysist of Varian*).

Jika hasil skor signifikansi kurang dari 0,05 maka diperoleh kesimpulan bahwa antar variabel memiliki hubungan yang linear. Pengujian ini dilakukan menggunakan SPSS 16.

3.5.3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah Situasi dimana terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel bebas dalam model regresi berganda.

3.5.4. Uji Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Riduwan (2012:108) menunjukkan bahwa ketika ada setidaknya dua atau lebih variabel independen, analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y).

3.5.5. Uji Regresi Parsial

Untuk mengetahui kontribusi variabel bebas (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) elearning SMK N 2 Pariaman, dapat dilihat dari nilai korelasi parsial pada tabel *output* regresi ganda pada kolom *Correlations => Partial*

3.5.6. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh alternatif-alternatif bebas (simultan) Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Pengujian dilakukan dengan menghitung secara simultan nilai korelasi antara (X1, X2, X3, X4 dan X5) dengan (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati nilai probabilitas yang terdapat pada variabel Anova yaitu nilai F, ketika nilai probabilitas sama dengan dan <0,05 maka semua variabel independen bertindak pada tingkat signifikansi 5% secara bersamaan, dan model penelitiannya dianggap baik

3.5.7. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel bebas secara individu, apakah berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Uji t ini dilakukan dengan mengamati probabilitas uji parsial pada tabel faktor signifikansi pada tabel keluaran Anova. Bila probabilitasnya dan <0,05 maka hipotesis nol (H0) ditolak, sebaliknya hipotesis alternatif (H1, H2, H3, H4, H5...Hn) yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan tingkat signifikansi adalah 5%.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan alur penelitian yang telah ditetapkan, data dalam penelitian ini telah lolos melalui uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, reliabilitas, linearitas, dan multikolinearitas. Dan kemudian dilakukan uji regresi linier berganda, yang menjadi inti dari penelitian ini. Hasil uji regresi berganda yang dilakukan dengan bantuan SPSS 16.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Berganda (siswa) yang dibantu dengan SPSS 16.

Model	Coefficients ²		t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Beta			
1(Constant)	5.113	2.527	2.419	.018	
X1	.524	.221	.190	2.375	.020
X2	.514	.224	.258	2.288	.025
X3	.330	.158	.182	1.969	.053
X4	.369	.158	.223	2.190	.032

a. Dependent Variable: Y

Dari *output* uji regresi berganda di atas, didapat analisis sebagai berikut:

Nilai Konstanta (β_0) = 6,113 hasil ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*) terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Variabel *content* menunjukkan nilai sebesar 0,054 artinya jika variabel *content* (X1) mengalami

kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,054. Variabel *accuracy* menunjukkan nilai sebesar 0,541 artinya jika variabel *accuracy* (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,054. Variabel *format* menunjukkan nilai sebesar 0,330 artinya jika variabel *content* (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebanyak 0,330. Variabel *ease of use* menunjukkan nilai sebanyak 0,369 artinya jika variabel *content* (X4) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,369. Variabel *timeliness* menunjukkan nilai sebesar 0,371 artinya jika variabel *content* (X5) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,371.

Kemudian untuk mengetahui besar hubungan dan kontribusi diantara variabel bebas dan variabel terikat, bisa diketahui melalui tabel *Model Summary* dari uji regresi ganda sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi R (siswa)

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.767 ^a	.589	.560	2.648

a. Predictors (Constant), X5,X1,X4,X3,X2

Menurut tabel diatas,diperolehi nilai R sebesar 0,767 yang menyatakan tingkat hubungan dan kontribusi yang kuat dari variabel bebas dengan variabel terikat. Kemudian agar mengetahui besar persentase kontribusi dari variabel bebas yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan terhadap variabel terikat yaitu *satisfaction* (kepuasan pengguna) *elearning* SMK N 2 Pariaman dapat dihitung dengan rumus : $KP = R^2 \times 100\%$

Pada tabel nilai R-Square yang didapat yaitu 0,560. Hasil ini berarti sebesar 56% variabel kepuasan pengguna *E-learning* dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, sehingga artinya sisanya 44% dari kepuasan pengguna *E-learning* dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi berganda (Guru)

Model	Coefficients ²		t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	8	Beta			
1 (Constan)	1.580	4.408	.358	.728	
X1	1352	.285	.245	1.257	.237
X2	-.844	.320	-.368	-1.737	.116
X3	1.639	.320	.864	5.123	.053
X4	.222	.214	.155	1.037	.032
X5	.276	.316	.115	.874	.405

a. Dependent Variable: Y

Dari output uji regresi berganda di atas, didapat analisis sebagai berikut:

Nilai Konstanta (β_0) = 1,580 hasil ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Variabel *content* menunjukkan nilai sebesar 0,362 artinya jika variabel *content* (X1) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,362. 3. Variabel *accuracy* menunjukkan nilai sebesar -0,844 artinya jika variabel *accuracy* (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar -0,844. 4. Variabel *format* menunjukkan nilai sebesar 1,639 artinya jika variabel *format* (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 1,639. 5. Variabel *ease of use* menunjukkan nilai sebesar 0,222 artinya jika variabel *ease of use* (X4) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,222. 6. Variabel *timeliness* menunjukkan nilai sebesar 0,271 artinya jika variabel *timeliness* (X5) mengalami kenaikan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan pengguna *elearning* sebesar 0,271.

Kemudian untuk mengetahui besar hubungan dan kontribusi antara variabel bebas dan variabel terikat, dapat diketahui pada tabel *Model Sumarry* dari uji regresi ganda sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi R (Guru)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.943 ^a	.889	.827	1.485

b. Predictors (Constant), X5,X2,X4,X3,X1

Dari tabel, didapat nilai R sebesar 0,943 yang menyatakan tingkat hubungan dan kontribusi yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Kemudian supaya mengetahui besar persentase kontribusi dari variabel bebas yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara

simultan terhadap variabel terikat yaitu *satisfaction* (kepuasan pengguna) *elearning* SMK N 2 Pariaman dapat dihitung dengan rumus.

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Pada tabel nilai R-Square yang didapat yaitu 0,889. Hasil ini berarti sebesar 88,9% variabel kepuasan pengguna *E-learning* dapat dijelaskan oleh variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu, sehingga artinya sisanya 11,1% dari kepuasan pengguna *E-learning* dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti. b. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data uji regresi ganda diperoleh bahwa tingkat korelasi (R) sebesar 0,767 dan 0,943 yang menyatakan hubungan dan kontribusi antara variabel bebas dan variabel terikat berada dalam kategori kuat. Kemudian peningkatan kualitas *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara simultan akan meningkatkan kepuasan pengguna *elearning* SMK N 2 Pariaman sebesar 6,133 dan 1,580. Serta peningkatan kualitas *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* secara parsial akan meningkatkan kepuasan pengguna *elearning* SMK N 2 Pariaman dengan nilai masing-masing sebesar 0,270, 0,260, 0,226, 0,250 dan 0,227 (pada data siswa), 0,303, -0,349, 0,837, 0,267 dan 0,261 (pada data guru) yang terbilang rendah.

Selanjutnya dari hasil analisis data pada koefisien determinasi ditemukan bahwa pengaruh tertinggi pada terhadap kepuasan pengguna (siswa) *elearning* SMK N 2 Pariaman adalah faktor *content* yaitu sebesar 7,29%, kemudian disusul oleh faktor *accuracy* sebesar 6,76%, faktor *ease of use* sebesar 6,25%, faktor *timeliness* sebesar 5,15% dan pada posisi terendah adalah faktor *format* sebesar 5,10%. Sedangkan kontribusi variabel yang ada pada metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* SMK N 2 Pariaman adalah sebesar 56%, artinya bahwa 56% kepuasan pengguna *e-learning* SMK N 2 Pariaman dipengaruhi oleh variabel yang ada pada EUCS dan 44% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar metode penelitian.

Hasil analisis data pada koefisien determinasi ditemukan bahwa pengaruh tertinggi pada terhadap kepuasan pengguna (guru) *elearning* SMK N 2 Pariaman adalah faktor *format* sebesar 70,05%, *accuracy* sebesar 12,10%, *content* sebesar 9,18%, *ease of use* sebesar 7,12% dan pada posisi terendah adalah faktor *timeliness* sebesar 6,81%. Sedangkan kontribusi variabel yang ada pada metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* SMK N 2 Pariaman adalah sebesar 88,9%, artinya bahwa 88,9%

kepuasan pengguna *e-learning* SMK N 2 Pariaman dipengaruhi oleh variabel yang ada pada EUCS dan 11,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Terakhir dari hasil analisis data pada uji F hipotesis siswa menunjukkan bahwa *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Sedangkan dari hasil analisis data pada uji F hipotesis guru menunjukkan bahwa *content*(X1), *accuracy*(X2), *format* (X3), *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Kemudian dari hasil analisis data pada uji F hipotesis siswa *content* (X1), *accuracy* (X2), *ease of use* (X4) secara individu (parsial) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning SMK N 2 Pariaman, sedangkan *format* (X3) dan *timeliness* (X5) secara individu (parsial) tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning SMK N 2 Pariaman. Hasil analisis data pada uji F hipotesis guru *content* (X1), *accuracy* (X2), *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5) secara individu (parsial) tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning SMK N 2 Pariaman, sedangkan *format* (X3) secara individu (parsial) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning SMK N 2 Pariaman.

5. Kesimpulan

Pada Penelitian ini peneliti menganalisa tingkat kepuasan pengguna *e-learning* menggunakan metode EUCS pada siswa dan guru di SMK N 2 Pariaman. Variabel penelitian terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Berdasarkan analisa yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa :

- Variable content* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (siswa) sebesar 7,29% dan pengguna (guru) sebesar 9,18%.
- Variable accuracy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (siswa) sebesar 6,76% dan pengguna (guru) sebesar 12,10%.
- Variable format* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (siswa) sebesar 6,25% dan pengguna (guru) sebesar 70,05%.
- Variable ease of use* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (siswa) sebesar 5,15% dan pengguna (guru) 7,12%.

- Variable timeliness* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (siswa) sebesar 5,10% dan pengguna (guru) 6,81%.
- Variable content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna (siswa) secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 56% dan terhadap kepuasan pengguna (guru) sebesar 88,9% terhadap kepuasan pengguna elearning SMK N 2 Pariaman.

Saran, kualitas elearning SMK N 2 Pariaman masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Untuk kedepannya perlu dilakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas elearning SMK N 2 Pariaman menggunakan metode analisis yang lain agar kepuasan pengguna semakin meningkat atas layanan yang diberikan oleh elearning SMK N 2 Pariaman.

6. Daftar Rujukan

- Marlindawati and P. Indriani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna e-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Ilm. Matrik*, vol. 18, no. 1, pp. 55–66, 2016.
- A. Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- F. Darmawan, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning IF UNPAS)," *J. Speed-Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 7, no. 4, pp. 63–71, 2015.
- I. Purwandani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika," pp. 112–117, 2018.
- A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019.
- Muarie and Nopriani, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna e-Learning (Uin Raden Fatah Palembang)," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 5, no. 1, 2020.
- R. S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- N. Juliansyah, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

- [11] Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2010.