

# PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SITUS ELEARNING UNIVERSITAS TERBUKA DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Lulus Sugeng Triandika<sup>1)</sup>, Dewi Maharani Rachmaningsih<sup>2)</sup>, dan Agustinus Fritz Wijaya<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Perpustakaan, Universitas Terbuka

<sup>2</sup>Kearsipan, Universitas Terbuka

<sup>3</sup>Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>1,2</sup>, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten Indonesia

<sup>3</sup>Jalan Diponegoro No. 52 – 60, Salatiga, Indonesia

E-mail: lulus.triandika@ecampus.ut.ac.id<sup>1)</sup>, dewi.rahmaningsih@ecampus.ut.ac.id<sup>2)</sup>, agustinus.wijaya@uksw.edu<sup>3)</sup>

## ABSTRAK

Perguruan Tinggi di Indonesia telah menerapkan berbagai fasilitas teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan administrasi akademik, proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satunya Universitas Terbuka yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Sistem belajar tersebut diselenggarakan untuk meningkatkan daya jangkau dan pemerataan kesempatan pendidikan tinggi yang berkualitas bagi semua warga negara Indonesia, termasuk mereka yang tinggal di daerah-daerah terpencil, baik di seluruh nusantara maupun di berbagai belahan dunia. Universitas Terbuka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan dosen dengan menerapkan sistem pembelajaran modern secara jarak jauh. Salah satu fasilitas teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung proses belajar mengajar secara jarak jauh adalah penerapan *E-Learning* (<https://elearning.ut.ac.id/>). Sistem tersebut sudah digunakan cukup lama oleh mahasiswa Universitas Terbuka Malang tetapi belum ada evaluasi untuk memastikan aspek manfaat dan kegunaannya. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk evaluasi terhadap penerimaan sistem informasi *E-Learning*. Penelitian ini menggunakan teori *End User Computer Satisfaction* atau EUCS. EUCS mendefinisikan lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu serta satu variabel terikat yaitu kepuasan. Penelitian ini dilakukan kepada 35 responden mahasiswa pengguna *E-Learning* di Universitas Terbuka dengan pengambilan sampel di mahasiswa UPBJJ Malang dan sekitarnya. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan *E-Learning*.

**Kata Kunci:** *E-Learning*, Universitas Terbuka, *End User Computer Satisfaction* (EUCS)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan tersedia telah mendorong berbagai organisasi meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas kerjanya. Salah satunya Universitas Terbuka yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Terbuka yang menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Sistem belajar tersebut diselenggarakan untuk meningkatkan daya jangkau dan pemerataan kesempatan pendidikan tinggi yang berkualitas bagi semua warga negara Indonesia, Universitas Terbuka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan dosen dengan menerapkan sistem pembelajaran modern secara jarak jauh dengan penerapan *E-Learning* (Allen, 2013).

Menurut Dong dalam (Andrian, 2011) *E-Learning* adalah kegiatan belajar *asynchronous* melalui perangkat elektronik komputer yang memperoleh bahan belajar yang sesuai dengan kebutuhannya. Lebih lanjut dikatakan dalam (Uppal, dkk., 2021) *E-Learning* merupakan metode pembelajaran menggunakan media elektronik melalui teknologi *internet*. Saat ini *E-*

*Learning* muncul sebagai paradigma baru dalam bidang pendidikan modern. Sudah banyak penelitian memperlihatkan bukti empiris dalam mendukung gagasan bahwa memanfaatkan teknologi *E-Learning* secara efektif dapat memberikan banyak peluang. Manfaat utama dari *E-Learning* termasuk kemudahan akses ke sumber daya, dan penyediaan area pusat bagi siswa untuk mengakses untuk menemukan informasi atau sumber daya komprehensif yang berkaitan dengan setiap modul (Abdillah L, 2014)

Sudah banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan penggunaan sistem *E-Learning* dengan menggunakan konsep EUCS. Penelitian terdahulu diuraikan sebagai berikut: Penelitian berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *E-Campus* di IAIN Bukittinggi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* EUCS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil dari penelitian

ini adalah diketahuinya bahwa sebesar 73,3% pada variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *E-Campus*. (Saputra, Arif, 2019)

Penelitian kedua berjudul Pengukuran kepuasan pengguna situs *web* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Universitas Universal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna situs *web* Universitas Universal. Hasil dari penelitian ini dikemukakan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada dinilai rata-rata 2,64 yang berada di level 3 (netral) artinya menurut persepsi responden secara umum situs *web* Universitas Universal belum bisa dikatakan memuaskan namun juga tidak mengecewakan. Dari kedua penelitian sebelumnya tersebut, penelitian yang akan dilakukan memiliki keunikan bahwa responden yang diambil merupakan mahasiswa yang melaksanakan pembelajaran secara daring/*online* dalam seluruh kegiatan pembelajarannya (Miyono, 2013).

Berdasarkan dari dua hasil penelitian sebelumnya maka unsur kebaruan dalam penelitian ini bahwa penelitian ini dilaksanakan pada saat kebutuhan terhadap fasilitas *E-Learning* semakin tinggi karena adanya pandemi virus corona 19 yang mengakibatkan proses pembelajaran dilakukan berbasis jaringan komputer untuk mengurangi interaksi antar manusia dibandingkan penelitian sebelumnya belum adanya pandemi virus corona. Dari hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi lembaga penyedia *E-Learning* untuk mengembangkan fasilitas *E-Learning* di masa mendatang (Fitriansyah, 2018).

*E-Learning* merupakan salah satu bentuk model pembelajaran yang difasilitasi dan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Learning* mempunyai ciri-ciri, antara lain: 1) memiliki konten yang relevan dengan tujuan pembelajaran; 2) menggunakan metode instruksional, misalnya penyajian contoh dan latihan untuk meningkatkan pembelajaran; 3) menggunakan elemen-elemen media seperti kata-kata dan gambar-gambar untuk menyampaikan materi pembelajaran; 4) memungkinkan pembelajaran langsung berpusat pada pengajar (*synchronous E-Learning*) atau di desain untuk pembelajaran mandiri (*asynchronous E-Learning*); 5) membangun pemahaman dan keterampilan yang terkait dengan tujuan pembelajaran baik secara perseorangan atau meningkatkan kinerja pembelajaran kelompok.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Pratama, Kom, Kom, Yadi, & Kom, n.d.) Menurut Chin & Lee dalam (Suzanto & Sidharta, 2015) *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem

informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut.

*End User Computing Satisfaction* diperkenalkan pertama kalinya oleh Doll & Torkzadeh's. Tarkzadeh & Doll dalam (Hariyanti & Purwanti, 2017) memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pemakai. Lima faktor tersebut adalah: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) ketepatan waktu (*timelines*) (Purwandani, 2018).

Indikator kepuasan menggunakan *EUCS* adalah (Ngurah, Wijaya, & Suwastika, 2017):

1. Dimensi konten atau isi (*content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari sistem yang ada. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi akurasi (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi format atau bentuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.
4. Dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data mengolah data dan mencari informasi.
5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## 2. RUANG LINGKUP

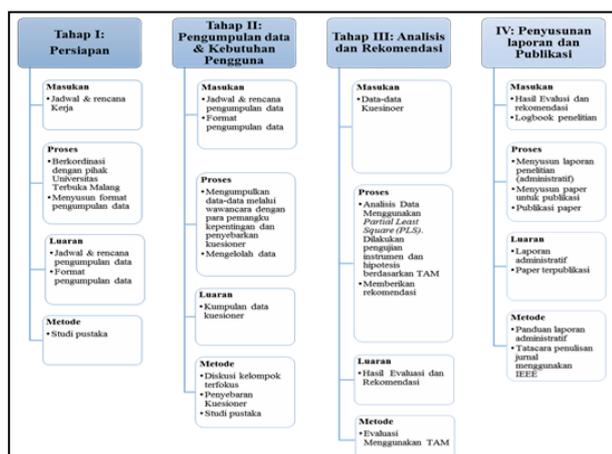
Universitas Terbuka telah menerapkan *E-Learning* untuk memudahkan jangkauan dan pemerataan kesempatan pendidikan tinggi yang berkualitas bagi semua warga negara Indonesia. Salah satu unit pembelajaran jarak jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka yang menggunakan fasilitas *E-Learning* tersebut adalah Universitas Terbuka Malang. Sistem tersebut sudah digunakan cukup lama oleh mahasiswa Universitas Terbuka Malang tetapi belum ada pengukuran tingkat kepuasan dari pemanfaatan *E-Learning* UT khususnya di kalangan mahasiswa UPBJJ UT Malang (Rusman, 2011). Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap penerimaan sistem informasi *E-Learning*. Penelitian ini menggunakan *End User Computing Satisfaction* yang dilakukan kepada 35 responden mahasiswa pengguna *E-Learning* di Universitas Terbuka Malang. Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan dari mahasiswa pengguna sistem informasi *E-Learning* UT. Bertolak dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini

adalah Pengukuran kepuasan pengguna situs *E-learning* UT dengan metode *End User Computing Satisfaction*.

### 3. BAHAN DAN METODE

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden yaitu mahasiswa UPBJJ UT Malang sebagai sampel yang memanfaatkan sistem informasi *E-Learning* UT. Penetapan sampel sebanyak 35 orang mahasiswa. Di dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa dengan menggunakan skala Likert. Adapun pengukuran data yang diperoleh dengan mengisi kuesioner menggunakan skala Likert yaitu Sangat Puas (4), Puas (3), Cukup Puas (4) Kurang Puas (Kartika, 2015).

Penelitian ini termasuk di dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala atau keadaan. Penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian yang bersifat lintas disiplin, sehingga dalam membangun konsepsi, maka didasarkan pada pengalaman manusia (Gilbert, 2018). Penelitian ini diawali dengan mengetahui permasalahan objek penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* dengan *satisfaction* atau kepuasan pengguna. Setelah mengumpulkan permasalahan yang ada maka langkah selanjutnya adalah melakukan studi berbagai literatur dan wawancara untuk mendapatkan teori yang menjadi acuan untuk kegiatan penelitian dan mencari jurnal hasil penelitian dengan tema yang berhubungan dengan topik penelitian (Yulianto, 2011) dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 4. PEMBAHASAN

Hasil analisis tingkat kepuasan responden terhadap kinerja dan harapan dari masing-masing variabel di atas dapat diolah lebih lanjut untuk mendapatkan nilai *gap/selisih* pada masing-masing dimensi. Hal ini dilakukan agar dapat dilakukan evaluasi terhadap *E-*

*Resources*. Nilai *gap/selisih* masing-masing dimensi disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Nilai *Gap/Selisih* Masing-Masing Dimensi Metode EUCS

Dimensi	Jumlah pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan	Gap /Selisih
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna		
<i>Content</i>	3	203.67	465	43.80%	56.20%
<i>Accuracy</i>	2	130.82	310	42.20%	57.80%
<i>Format</i>	3	195.3	465	42.00%	58.00%
<i>Ease of use</i>	3	212.04	465	45.60%	54.40%
<i>Timeliness</i>	2	150.04	310	48.40%	51.60%

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap situs *web E-Learning* UT, peneliti mengelompokkan pernyataan Kurang Puas, Cukup Puas, Puas dan Sangat Puas ke dalam tabel tingkat kepuasan pengguna terhadap 7 bidang *E-Learning*. Nilai maksimal kepuasan adalah 100%.

Penentuan nilai skor pada Tabel 2 didasarkan pada hasil pembagian dari tingkat kepuasan tertinggi yaitu 100% dibagi 4 tingkat kepuasan yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas dan Kurang Puas jarak dari masing maksimal tersebut maka akan dapat dilakukan analisis deskriptif kualitatif tingkat kepuasan dari masing-masing bidang yang di survei. Yaitu dengan perincian dimulai dari skala 0%-25% merupakan situasi kurang puas, 25%-50% merupakan situasi cukup puas, 50%-75% merupakan situasi Puas, dan 75%-100% merupakan situasi Puas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pengguna untuk 7 Variabel *E-Learning*

Level	Skor 0-100%	Tingkat Kepuasan
1	0%-25%	Kurang Puas
2	25%-50%	Cukup Puas
3	50%-75%	Puas
4	75%-100%	Sangat Puas

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 1 Tutorial *Online* pada Tabel 3 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas tutorial *online* apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 78,6%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk fasilitas tutorial *online* yang disediakan oleh UT dinyatakan sangat puas oleh responden. Data tersebut juga didukung dengan beberapa pernyataan terbuka yang menyampaikan bahwa fasilitas *E-Learning* UT sudah bagus dan baik serta sangat membantu dalam kegiatan pembelajaran *online*. Kehadiran fasilitas *online* UT juga sangat membantu dalam kegiatan mahasiswa melaksanakan pembelajaran jarak jauh apalagi saat ini sedang menghadapi pandemi covid 19. Fasilitas *E-learning* UT juga memberikan kemudahan dalam mengakses pengetahuan dan kegiatan belajar mandiri yang bisa dilakukan secara fleksibel.

Dengan adanya survei ini maka mahasiswa juga mengemukakan baru mengetahui ada beberapa fasilitas lain selain tutorial *online* sehingga membuka cakrawala pengetahuan mahasiswa. Pendapat lain fasilitas *online learning* yang dimiliki Universitas Terbuka sangat membantu dalam proses belajar *online* ini dan memudahkan penggunaannya. Fasilitas ini memiliki banyak keuntungan bagi penggunaannya seperti RBV yang memudahkan kita dimana pun kita dapat mengakses tanpa kita harus membawa buku ke mana-mana dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel Tutorial Online**

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
Content	3	358.05	465	77.00%
Accuracy	3	361.77	465	77.80%
Format	3	363.63	465	78.20%
Ease Of Use	3	385.95	465	83.00%
Timeliness	2	238.7	310	77.00%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 2 Latihan Mandiri pada Tabel 4 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas tutorial *online* apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 55,6%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk fasilitas tutorial *online* yang disediakan oleh UT dinyatakan dalam level Puas oleh responden. Hasil tersebut didukung dengan pernyataan bahwa fasilitas latihan mandiri serta *e-book* sangat memuaskan dan mudah dipahami dalam melakukan kegiatan di laman tersebut. Selain itu juga diusulkan untuk perbaikan secara berkala pada fasilitas ini dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel Latihan Mandiri**

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
Content	3	262.26	465	56.40%
Accuracy	3	259.47	465	55.80%
Format	3	254.82	465	54.80%
Ease Of Use	3	268.77	465	57.80%
Timeliness	2	164.92	310	53.20%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 3 Pengayaan Mata Kuliah pada Tabel 5 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas ini apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 26,68%. Dari hasil tersebut maka untuk fasilitas pengayaan mata kuliah disimpulkan dalam

level cukup puas. Kondisi ini dapat sebagai tanda bahwa masih terdapat kemungkinan untuk peningkatan isi dalam menu pengayaan mata kuliah selain juga sosialisasi dari berbagai konten yang sudah dimiliki dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel Pengayaan Mata Kuliah**

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
Content	3	121.83	465	26.20%
Accuracy	2	81.84	310	26.40%
Format	3	121.83	465	26.40%
Ease Of Use	3	129.27	465	27.80%
Timeliness	2	83.08	310	26.80%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 4 Ruang Baca *Virtual* pada Tabel 6 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas ini apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 44,4%. Dari hasil tersebut maka untuk fasilitas ruang baca *virtual* disimpulkan dalam level cukup puas. Hasil tersebut juga didukung dengan pernyataan bahwa untuk peningkatan pelayanan ruang baca *virtual* dapat disajikan secara *full screen* dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Persentase Kepuasan Masing-Masing Variabel Ruang Baca Virtual**

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
Content	3	203.67	465	43.80%
Accuracy	2	130.82	310	42.20%
Format	3	195.3	465	42.00%
Ease Of Use	3	212.04	465	45.60%
Timeliness	2	150.04	310	48.40%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 5 UT TV pada Tabel 7 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas ini apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 26,08 %. Dari hasil tersebut maka untuk fasilitas ruang baca *virtual* disimpulkan dalam level cukup puas.

**Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel UT TV**

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
<i>Content</i>	3	112.53	465	24.20%
<i>Accuracy</i>	2	78.74	310	25.40%
<i>Format</i>	3	121.83	465	26.20%
<i>Ease Of Use</i>	3	129.27	465	27.80%
<i>Timeliness</i>	2	83.08	310	26.80%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 6 *repository* pada Tabel 8 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas ini apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 26,12 %. Dari hasil tersebut maka untuk fasilitas ruang baca virtual disimpulkan dalam level cukup puas. Hasil tersebut juga didukung dengan pernyataan bahwa untuk peningkatan pelayanan koleksi *repository* ditambah dengan berbagai koleksi jurnal untuk menambah wawasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel *Repository***

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
<i>Content</i>	3	117.18	465	25.20%
<i>Accuracy</i>	2	78.12	310	25.20%
<i>Format</i>	3	119.04	465	25.60%
<i>Ease Of Use</i>	3	129.27	465	27.80%
<i>Timelines</i>	2	83.08	310	26.80%

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Bidang 7 *E-Resources* pada Tabel 9 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk fasilitas ini apabila di rata-rata maka akan memperoleh hasil 44,4 %. Dari hasil tersebut maka untuk fasilitas *E-resources* disimpulkan dalam level cukup puas. Hasil tersebut juga didukung dengan pernyataan bahwa untuk peningkatan pelayanan koleksi *E-Resources* ditambah dengan berbagai koleksi jurnal untuk menambah wawasan mahasiswa. Selain itu ada pendapat dari responden untuk meningkatkan kecepatan *loading* terhadap pemanfaatan aplikasi sehingga menjadi semakin memuaskan tanpa kendala terputus jaringan secara mendadak dapat dilihat pada tabel 9.

**Tabel 9. Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Variabel *E-Resources***

Dimensi	Jumlah Pertanyaan	Skor Total		Tingkat Kepuasan
		Persepsi Pengguna	Harapan Pengguna	
<i>Content</i>	3	203.67	465	43.80%
<i>Accuracy</i>	2	130.82	310	42.20%
<i>Format</i>	3	195.3	465	42.00%
<i>Ease Of Use</i>	3	212.04	465	45.60%
<i>Timeliness</i>	2	150.04	310	48.40%

Fasilitas *E-Learning* UT yang cukup beragam dan bervariasi memungkinkan berbagai macam kebutuhan pembelajaran dapat dilakukan dalam satu situs. Dari berbagai variabel yang sudah dikumpulkan datanya dan diolah maka berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari masing-masing fasilitas sebanyak 7 fasilitas maka diketahui bahwa pengukuran kepuasan yang dialami oleh mahasiswa berada di level Puas dan cukup puas. Adapun rincian seperti pada Tabel 10.

**Tabel 10. Resume Tingkat Kepuasan Pengukuran Kepuasan**

No	Fasilitas <i>E-Learning</i>	% Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1	Tutorial <i>Online</i>	78.6%	Sangat Puas
2	Latihan Mandiri	55.6%	Puas
3	Pengayaan Mata Kuliah	26.68%	Cukup Puas
4	Ruang Baca <i>Virtual</i>	44.4%	Cukup Puas
5	UT TV	26.08%	Cukup Puas
6	<i>Repository</i>	26.12%	Cukup Puas
7	<i>E-Resources</i>	44.4%	Cukup Puas

## 5. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan diskusi serta mencatat pendapat yang berasal dari responden maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UT khususnya di UPBJJ UT Malang yang menggunakan Tutorial *online* menyatakan SANGAT PUAS (78,6%) terhadap fasilitas tutorial *online*. Dari hasil ini Nampak bahwa mahasiswa memanfaatkan dengan baik fasilitas yang disediakan UT. Tingkat kepuasan mahasiswa UT khususnya di UPB JJ Malang yang menggunakan fasilitas *E-Learning* menyatakan PUAS terhadap fasilitas yang tersedia yaitu Latihan Mandiri (55,6%). Tingkat kepuasan mahasiswa UT khususnya UPBJJ UT Malang menyatakan CUKUP PUAS terhadap fasilitas Pengayaan Mata Kuliah (26,68%), Ruang Baca *Virtual* (44,4%) , UT TV (26,08%) , *Repository* (26,12%) dan *E-Resources* (44,4%). Hal ini merupakan awal yang baik untuk meningkatkan inovasi dan pelayanan di masa mendatang.

## 6. SARAN

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi sangat membantu dalam proses pembelajaran dengan adanya fasilitas *E-Learning*.

Fasilitas *E-Learning* UT dalam situs <https://elearning.ut.ac.id/> mencakup berbagai macam fasilitas baik secara tekstural maupun multimedia dalam mendukung proses pembelajaran dan penyediaan sumber informasi yang berguna bagi pembelajaran. Dari hasil survei yang sudah dilakukan diperoleh informasi bahwa ada beberapa fasilitas yang baik namun belum maksimal dimanfaatkan oleh para mahasiswa maka dibutuhkan proses sosialisasi yang terus menerus sehingga penggunaan fasilitas *E-Learning* dapat semakin optimal menyukkseskan belajar mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran juga diketahui bahwa ada fasilitas yang sudah sangat baik dimanfaatkan oleh mahasiswa UT, sehingga dari hasil itu dapat diketahui implementasi penerapan sistem *E-Learning* UT sudah diterima dan dimanfaatkan secara baik dan lancar oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2014). *Managing information and knowledge sharing cultures in higher education's institutions*. the 11th International Research Conference on Quality, Innovation, and Knowledge Management (QIK2014), The Trans Luxury Hotel, Bandung, Indonesia retrieved from <http://eprints.binadarma.ac.id/2107/>
- Allen, Michael. (2013). *Michael Allen's Guide to E-Learning*. Canada : John Wiley & Sons
- Andrian, R. (2011). *Desain aplikasi E-learning sebagai media*, 4(40), 316-330. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/296353/desain-aplikasi-E-Learning-sebagai-media-pembelajaran-artificial-informatics>
- Fitriansyah, A., (2018). *Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode end user computing satisfaction (EUCS)*. Jurnal Query, Vol. 02, No. 01, April 2018: 1-8 retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Gilbert, R. (2018). *Cultural Studies: an Introduction* Cultural Studies.
- Hariyanti, E. & Purwanti, E. (2017). *Pengukuran Elearning readiness untuk mendukung keberhasilan pengembangan E-learning (Studi kasus; Fst Universitas Airlangga)*, retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/5989>
- Kartika, (2015). *Evaluasi Penerimaan E-Learning Sebagai Media Berbagai Pengetahuan (Knowledge Sharing) Di Lingkungan Universitas Jember*. Seminar Nasional Teknologi Pendidikan UM, 2015. Retrieved from [http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file\\_artikel\\_abstrak/Isi\\_Artikel\\_276718272925.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_276718272925.pdf)
- Miyono, N., (2013). *Analisis E-Learning menggunakan Technology Acceptance Modelling (Studi Kasus Pada Stmik Provisi Semarang)*. Jurnal Transformatika, Volume 11, No.1, Juli 2013: 39–50. Retrieved from <https://journals.usm.ac.id/>
- Ngurah, I.G. & Suwastika, I.W.K (2017) *Analisis kepuasan pengguna e-learning menggunakan metode End-User Computing Satisfaction*, 558-562. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/41357-ID-pengukuran-end-user-computing-satisfaction-atas-penggunaan-sistem-informasi-akad.pdf>
- Pratama, J.G & Yadi, I.Z. (2018) *Analisa sistem informasi entri KRS online pada Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode End-User Computing (EUC) Satisfaction*, 1-15 retrieved from <http://blog.binadarma.ac.id/kurniawan/wp-content/uploads/2012/10/Jurnal-Jefri.pdf>
- Purwandani, Indah. (2018) *Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa pengguna E-learning dengan menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction studi kasus: Akademi Bina Sarana Informatika*. Retrieved from <https://seminar.bsi.ac.id/snit/index.php/snit-2018/article/view/53>
- Rusman, dkk. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalitas Guru*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Saputra, A., (2019). *Analisis kepuasan pengguna sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS*. Jurnal Voteknika, Vol. 7, No. 3, September 2019. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/105157>
- Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015) *Pengukuran End-User Computing Satisfaction atas penggunaan sistem informas akademik*. 9(1), 16-28.
- Uppal, Muhammad & Ali, Samnan & Zahid, Zunaira & Basir, Muhammad. (2021). *Assessing the Impact of Interactivity on E-Learning Quality: A Quantitative Investigation in Higher Education Institutes of Pakistan*.
- Yulianto, S.E., (2011). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Pemanfaatan E-Learning Dengan Model TAM di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi Vol.II, No.1, Februari 2011 retrieved from <https://journal.umy.ac.id/index.php/bti/article/view/2426>

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang sudah terlaksana ini berkat dukungan dari Ibu Rani dan Bapak Lulus Universitas Terbuka Pusat dan UPBJJ UT Malang.