

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
*E-LEARNING* PRODI TEKNIK INFORMATIKA**

**(Studi Kasus: Di Fakultas Teknik Universitas Pasundan)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan  
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika  
Universitas Pasundan Bandung

Oleh:

Heru Septiana Nugraha  
Nrp. 12.304.0127



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
DESEMBER 2016**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Heru Septiana Nugraha

Nrp. : 12.304.0127

Dengan judul:

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING*  
PRODI TEKNIK INFORMATIKA”  
(STUDI KASUS: DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN)

Telah disetujui dan disahkan  
Bandung, 22 Desember 2016

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

( Ir. R Djuanedy Sakam, MT)

( Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si )



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

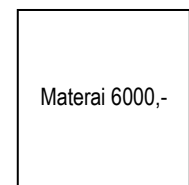
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 22 Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



( **Heru Septiana N** )

NRP. 12.304.0127



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1. Latar Belakang Tugas Akhir .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-1
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir .....	1-2
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1. Sistem Informasi .....	2-1
2.2. Teknologi Informasi.....	2-1
2.3. Model-Model Pembelajaran.....	2-1
2.3.1. Pembelajaran Konvensional.....	2-1
2.3.2. Pembelajaran Elektronik <i>E-Learning</i> .....	2-1
2.4. <i>E-Learning</i> .....	2-1
2.4.1. Karakteristik <i>E-Learning</i> .....	2-1
2.4.2. Manfaat E-Learning .....	2-2
2.4.3. Kelebihan <i>E-Learning</i> .....	2-2
2.4.4. Kekurangan <i>E-Learning</i> .....	2-2
2.5. Internet .....	2-2
2.6. <i>User/Pengguna</i> .....	2-3
2.7. Konsep Model Kepuasan Pengguna Akhir Komputer (EUCS) .....	2-3
2.8. Kepuasan Pengguna .....	2-4
2.8.1. Definisi Kepuasan Pengguna.....	2-4
2.8.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	2-5
2.8.3. Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	2-5
2.9. Statistik Deskriptif.....	2-6
2.10. Populasi.....	2-6

2.11.	Sampel .....	2-7
2.12.	Instrumen Penelitian .....	2-7
2.12.1.	Wawancara .....	2-7
2.12.2.	Kuesioner.....	2-7
2.12.3.	Skala Likert .....	2-7
2.12.4.	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-8
2.12.5.	Pengujian Reliabilitas.....	2-8
2.12.6.	Uji Hipotesis.....	2-9
2.13.	Penelitian Terdahulu.....	2-10
	.....	2-1
<b>BAB 3</b>	<b>SKEMA PENELITIAN.....</b>	<b>3-1</b>
3.1.	Rancangan Penelitian .....	3-1
3.2.	Peta Analisis .....	3-3
3.3.	Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> .....	3-3
3.4.	Kerangka Berpikir Teoritis.....	3-3
3.5.	Tempat dan Objek Penelitian .....	3-4
3.5.1.	Tempat Penelitian .....	3-5
3.5.2.	Objek Penelitian .....	3-6
3.6.	Hasil Analisis .....	3-8
3.7.	Kesimpulan Hasil Analisis .....	3-9
3.8.	Pengumpulan Data.....	3-9
<b>BAB 4</b>	<b>PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>4-1</b>
4.1.	Populasi .....	4-1
4.2.	Penentuan Sampel .....	4-1
4.3.	Desain Kuesioner.....	4-1
4.4.	Pengujian Data .....	4-2
4.5.	Statistik Deskriptif.....	4-4
4.5.1.	Penyebaran Kuesioner .....	4-4
4.5.2.	Frekuensi .....	4-4
4.5.3.	Penyebaran Data .....	4-4



4.6.	Analisis Model Struktural .....	4-8
4.6.1.	Uji Hipotesis.....	4-8
4.7.	Nilai Kepuasan .....	4-10
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		5-1
5.1.	Kesimpulan.....	5-1
5.2.	Saran.....	5-1
KATA PENGANTAR.....		iv
DAFTAR PUSTAKA .....		1
LAMPIRAN A KUESIONER .....		A-1
LAMPIRAN B DATA MAHASISWA AKTIF KELAS KARYAWAN 2016 .....		B-1
LAMPIRAN C DISTRIBUSI NILAI R TABEL .....		C-1
LAMPIRAN D DISTRIBUSI NILAI t TABEL .....		D-1
LAMPIRAN E DISTRIBUSI NILAI F Tabel .....		E-1
LAMPIRAN F BERITA ACARA WAWANCARA .....		F-1
LAMPIRAN G TAMPILAN <i>E-LEARNING</i> .....		G-1
ABSTRAK .....		i
ABSTRACT .....		ii
DAFTAR TABEL .....		ix
DAFTAR GAMBAR .....		x
DAFTAR LAMPIRAN .....		xi
DAFTAR RUMUS.....		xii
DAFTAR SIMBOL.....		xiii

## DAFTAR ISTILAH

Tabel viii.1 menjelaskan tentang istilah-istilah yang terdapat pada penelitian beserta deskripsinya

Tabel viii.1 Daftar Istilah

Istilah	Istilah Indonesia
EUCS (End User Computing Satisfaction)	Kepuasan pengguna akhir komputer yang merupakan metodologi untuk mengukur kepuasan pengguna akhir computer
Hipotesis	Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya
LMS	LMS (Learning Management System) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola pembelajaran, mengirimkan konten, dan melacak aktifitas dalam jaringan (online) seperti kehadiran dalam kelas maya, memastikan waktu pengumpulan tugas dan melacak hasil pencapaian peserta ajar (mahasiswa)
MOODLE	MOODLE ( <i>Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment</i> ) merupakan salah satu aplikasi dari konsep dan mekanisme belajar mengajar yang memanfaatkan teknologi informasi, yang dikenal dengan konsep pembelajaran elektronik atau <i>E-Learning</i>
Populasi	Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya
Reliabilitas	Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan
Sampel	Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi
Skala Likert	Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena social, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti
Statistik Deskriptif	Statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictografi, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi
Validitas	Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkatan Penilaian Skor Kuesioner.....	2-8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	2-10
Tabel 3.1 Peta Analisis.....	3-3
Tabel 3.2 Prosedur E-Learning .....	3-7
Tabel 3.3 Pelaku Terkait .....	3-7
Tabel 3.4 Hasil analisis prosedur .....	3-8
Tabel 3.5 Hasil Analisis Pelaku .....	3-9
Tabel 3.6 Pengumpulan Data .....	3-9
Tabel 4.1 Rancangan Kuesioner.....	4-1
Tabel 4.2 Frekuensi Pernyataan .....	4-4
Tabel 4.3 Pedoman Kategori.....	4-5
Tabel 4.4 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>content</i> .....	4-5
Tabel 4.5 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>accuracy</i> .....	4-6
Tabel 4.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>format</i> .....	4-6
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>ease of use</i> .....	4-7
Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>timeliness</i> .....	4-7
Tabel A.1 Hasil Kuesioner .....	A-3
Tabel B.1 Data Mahasiswa Kelas Karyawan 2016 .....	B-1
Tabel C.1 Distribusi Nilai R Tabel.....	C-1
Tabel D.1 Distribusi nilai t tabel .....	D-1
Tabel E.1 Distribusi nilai F tabel .....	E-1
Tabel viii.1 Daftar Istilah .....	viii
Tabel xii.1 Daftar Rumus .....	xii
Tabel xiii.1 Daftar simbol workflow .....	xiii

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir .....	1-3
Gambar 2.1 End User Satisfaction .....	2-3
Gambar 3.1 Kerangka Tugas Akhir .....	3-1
Gambar 3.2 <i>E-Learning</i> .....	3-6
Gambar 3.3 Workflow Diagram.....	3-8
Gambar 4.1 uji validitas .....	4-3
Gambar 4.2 uji reliabilitas .....	4-4
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel <i>Content</i> .....	4-5
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Accuracy</i> .....	4-6
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Format</i> .....	4-6
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	4-7
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Timeliness</i> .....	4-8
Gambar 4.8 Uji r.....	4-8
Gambar 4.9 Uji t.....	4-9
Gambar 4.10 Uji F.....	4-10
Gambar F-1 Wawancara.....	F-1
Gambar G-1 Halaman Login.....	G-1
Gambar G-2 Halaman Home.....	G-1
Gambar G-3 Halaman Perkuliahan .....	G-2
Gambar G-4 Halaman mata kuliah.....	G-2
Gambar G-5 Halaman forum diskusi .....	G-3

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B DATA MAHASISWA AKTIF KELAS KARYAWAN 2016 .....	B-1
LAMPIRAN C DISTRIBUSI NILAI R TABEL .....	C-1
LAMPIRAN D DISTRIBUSI NILAI $t$ TABEL .....	D-1
LAMPIRAN E DISTRIBUSI NILAI F Tabel .....	E-1
LAMPIRAN F BERITA ACARA WAWANCARA .....	F-1
LAMPIRAN G TAMPILAN <i>E-LEARNING</i> .....	G-1

## DAFTAR RUMUS

Tabel xii.1 menjelaskan mengenai rumus-rumus yang dipakai pada penelitian tugas akhir beserta fungsi dari setiap fungsinya.


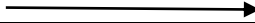
Tabel xii.1 Daftar Rumus

No	Rumus	Fungsi
1	$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$	Merupakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel dan hipotesis
2	$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$	Merupakan rumus untuk pengujian validitas instrument
3	$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$	Merupakan rumus untuk menguji keberartian koefisien $r_{xy}$ valid atau tidak valid
4	$r_i = \frac{2rb}{1+rb}$	Merupakan rumus untuk menguji reliabilitas instrument
5	$F = \frac{R^2 K}{(1-R^2)(n-k-1)}$	Merupakan rumus untuk menghitung pendugaan simultan

## DAFTAR SIMBOL

Tabel xiii.1 menjelaskan tentang simbol yang terdapat pada alur aktifitas atau *workflow*.

Tabel xiii.1 Daftar simbol *workflow*

No	Simbol	Deskripsi
1		Simbol ini menunjukkan aktor yang terlibat
2		Simbol ini menunjukkan alur proses atau aliran prosedur kerja