

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
E-LEARNING ECL FT UNPAS SERTA DAMPAK TERHADAP
KINERJA MAHASISWA MENGGUNAKAN MODEL END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(Studi Kasus: ecl.teknik.unpas.ac.id)**

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Ghamar Afsar Rayhan

NRP : 17.304.0081



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
AGUSTUS 2022**

**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 : Ghamar Afsar Rayhan

Nrp : 17.304.0081

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE E-LEARNING ECL FT-
UNPAS SERTA DAMPAK TERHADAP KINERJA MAHASISWA MENGGUNAKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION(EUCS)**

(Studi kasus: ecl.teknik.unpas.ac.id)”

Bandung, 31 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.KOM.)



Pembimbing Pendamping,



(Asep Somantri, ST., MT.)

ABSTRAK

Universitas Pasundan Fakultas Teknik merupakan instansi pendidikan yang menggunakan aplikasi website e- 1- 2 learning yang digunakan untuk kegiatan belajar mengajar atau kuliah secara daring. Menurut SK Rektor Nomor 131/Unpas.R/SK/C/VIII/2020 tentang Pembelajaran Daring, Edu Campus Learning atau secara akronimnya ECL adalah platform yang di implementasikan sejak semester ganjil tahun 2021. Penggunaan ECL hingga saat ini masih di gunakan untuk media pembelajaran khususnya oleh dosen dan mahasiswa fakultas Teknik Universitas Pasundan website E-Learning ECL FT-UNPAS belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan terhadap penggunaannya. Dikarenakan, adanya dugaan layanan yang belum baik dari website E-Learning ECL FT-UNPAS sehingga penting untuk diperhatikan, dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk melakukan survey kepuasan pengguna. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh yang terbagi menjadi 5 dimensi pengukuran yang masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data meliputi statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua dimensi berada pada kategori Setuju. Serta dimensi dari EUCS memberikan pengaruh sebesar 74,7% terhadap kepuasan pengguna Sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian, dan kepuasan pengguna Website E-Learning ECL FT-UNPAS memberikan pengaruh sebesar 55,8% terhadap Kinerja Mahasiswa Sedangkan sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: Pengukuran, Kepuasan, Kinerja Mahasiswa, Aplikasi E-Learning ECL FT-UNPAS, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0

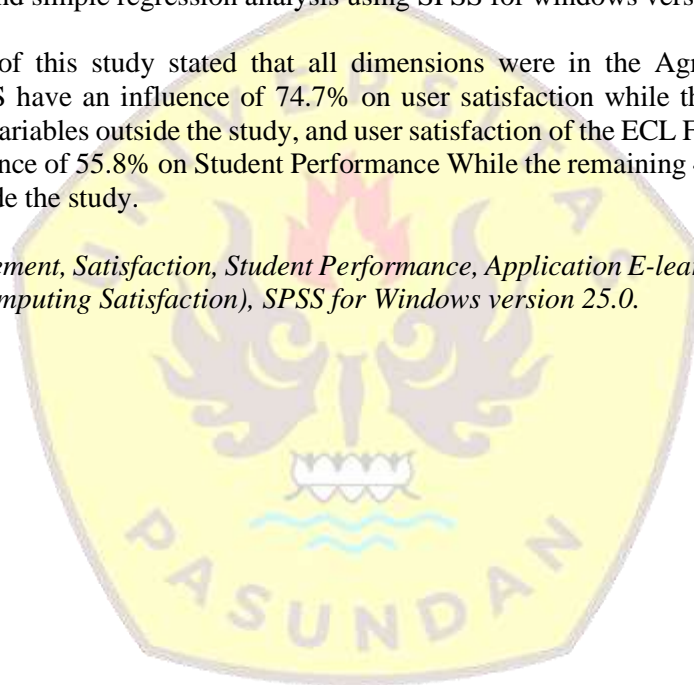
ABSTRACT

Pasundan University, Faculty of Engineering, is an educational institution that uses an e-1-2 learning website application that is used for teaching and learning activities or online lectures. According to the Chancellor's Decree Number 131/Unpas.R/SK/C/VIII/2020 concerning Online Learning, Edu Campus Learning or its acronym ECL is a platform that has been implemented since the odd semester of 2021. The use of ECL is still being used for learning media, especially by lecturers and students of the Faculty of Engineering, University of Pasundan. The FT-UNPAS E-Learning ECL website has never been measured for user satisfaction. Due to the alleged poor service from the ECL FT-UNPAS E-Learning website, it is important to note that the successful implementation of an information system cannot be separated from user satisfaction with the system they use.

This study uses a questionnaire as a measuring tool to conduct a user satisfaction survey. The measuring instrument used in this study is the EUCS (End User Computing Satisfaction) from Doll and Torkzadeh which is divided into 5 measurement dimensions, each of which is described into a set of statement packages given to students of the Faculty of Engineering, Pasundan University, Bandung with a scale Likert. The analytical methods used for data processing include descriptive statistics, multiple regression analysis and simple regression analysis using SPSS for windows version 25.0 program.

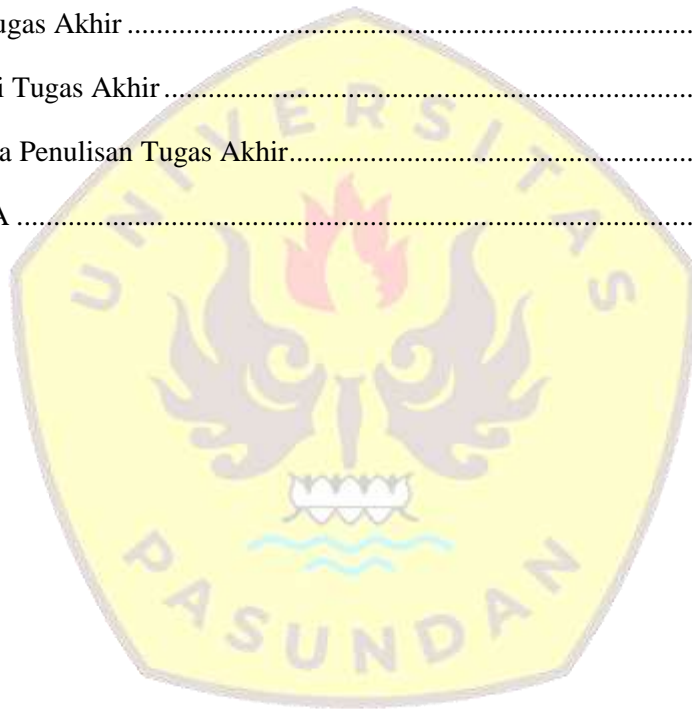
The results of this study stated that all dimensions were in the Agree category. And the dimensions of EUCS have an influence of 74.7% on user satisfaction while the remaining 25.3% is influenced by other variables outside the study, and user satisfaction of the ECL FT-UNPAS E-Learning website has an influence of 55.8% on Student Performance While the remaining 44.2% is influenced by other variables outside the study.

Keywords : *Measurement, Satisfaction, Student Performance, Application E-learning ECL FT-UNPAS, EUCS (End User Computing Satisfaction), SPSS for Windows version 25.0.*



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
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.....	1-4
DAFTAR PUSTAKA	A



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi membawa dampak transformasi di berbagai aspek kehidupan serta mencakup seluruh bidang ilmu dalam dunia pendidikan. Perkembangan teknologi pada dunia pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang dapat membantu proses pendidikan. Internet merupakan salah satu yang memiliki peran penting dalam memajukan dunia pendidikan. Salah satu penerapan teknologi internet di dalam bidang pendidikan adalah penerapan metode *e-learning* yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar. website *e-learning* sebagai salah satu metode pembelajaran jarak jauh, dapat digunakan untuk mengadaptasi kebutuhan-kebutuhan pembelajaran yang mendukung pembelajaran konvensional.

Begitupun juga website *e-Learning* ECL FT-UNPAS, aplikasi berbasis website tersebut digunakan sebagai media atau sarana Belajar Online daring mahasiswa Angkatan 2021 yang berada di Fakultas Teknik Universitas Pasundan, Dalam penggunaannya website *e-learning* ECL FT-UNPAS Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan beberapa permasalahan yang timbul dari pengguna website *e-learning* ECL FT-UNPAS yang mengeluhkan kualitas layanan, masalah tersebut timbul dari Informasi Tidak Up-to-date serta lambat nya respontime absensi dan terkadang lambatnya masuk website *e-learning* ECL FT-UNPAS Menyadari hal itu website *e-learning* ECL FT-UNPAS harus bisa meningkatkan kualitas website *e-learning* ECL FT-UNPAS agar kenyamanan pengguna dapat terpenuhi

Sehingga penting untuk diperhatikan, apakah sistem yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga dari sana akan terlihat keberhasilan penerapan website *e-learning* ECL FT-UNPAS. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan. Jika pengguna merasa tidak puas akan sistem informasi yang digunakan, maka dapat berakibat pada terganggunya kinerja mahasiswa pemakai sistem informasi aplikasi *e-learning* ECL FT-UNPAS.

Maka dari hasil wawancara diatas ada beberapa permasalahan yang muncul maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus website *e-learning* ECL FT-UNPAS sebagai objek penelitian penulis. Alasannya adalah agar dari pihak pengelola website mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan websitenya serta mengetahui dampak terhadap kinerja Mahasiswa. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal.

Model pengukuran tidak langsung yang dapat digunakan adalah pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model pengukuran ini

dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1991. Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah :

1. Belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna.
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap, isi (content), bentuk(format), akurasi (accuracy), kemudahan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness)?
3. Bagaimana dampak kepuasan pengguna website *e-learning* ECL FT-UNPAS terhadap kinerja mahasiswa Aplikasi E-learning ECL FT-UNPAS.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah :

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan Kepuasan Pengguna website *e-learning* ECL FT-UNPAS dari sisi isi(*content*), bentuk(*format*), akurasi(*accuration*), kemudahan pengguna(*ease of use*), ketepatan waktu(*timeliness*) dan dampaknya terhadap kinerja mahasiswa website *e-learning* ECL FT-UNPAS.

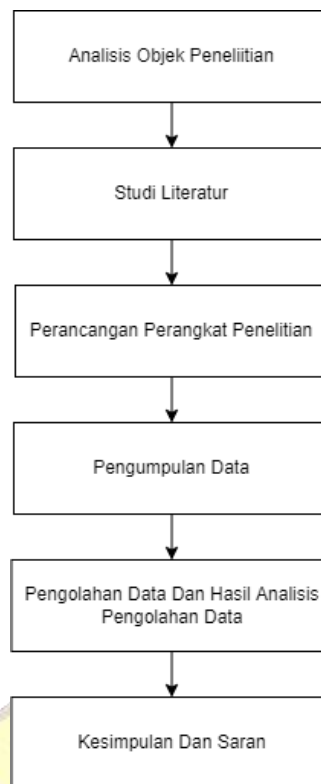
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian Tugas Akhir dibatasi sebagai berikut :

1. Objek Tugas Akhir adalah website *e-learning* ECL FT-UNPAS.
2. Fokus penelitian dilakukan Kepada Mahasiswa Angkatan 2021 Dan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Pasundan yang menggunakan website e-learning ECL FT-UNPAS.
3. Analisis website *e-learning* ECL FT-UNPAS menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima komponen pengukuran kepuasan pengguna yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Pengolahan data penelitian menggunakan Aplikasi IBM SPSS for Windows.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Diisi dengan gambar langkah umum penyelesaian tugas akhir.



Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian
pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Studi Literatur
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
3. Perancangan Perangkat Penelitian
Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.
4. Pengumpulan Data
Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden
5. Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan Data
Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:
 1. Deskripsi objek penelitian
 2. Statistik Deskriptif
 3. Hasil Pengujian Data
6. Kesimpulan Dan Saran

Setelah dilakukan perhitungan statistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dan saran.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan.

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini menurut teori yang berkaitan dengan Website ECL FT-UNPAS, analisis tingkat kepuasan pengguna, end user computing satisfaction (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linear berganda analisis regresi linear sederhana dan Penelitian Terlebih Dahulu.

BAB 3 : SKEMA PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, analisis konsep, kerangka pemikiran teoretis, dan objek penelitian.

BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi aplikasi Data Penyelidikan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [BAS01] Bastian, 2001:329. Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- [DOL91] Doll, WH dkk. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. MIS Quarterly. Vol. 12: 259.
- [DAF19] Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS).
- [IND18] Indah Purwandani, M.Kom. 2018. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction (Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika).
- [JOG15] Jogiyanto. 2015. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [LID21] Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi ojek online Serta Dampaknya terhadap loyalitas Pengguna Menggunakan Model End User Computing Sa(STUDI KASUS : PENGGUNA APLIKASI GORAK DI KAB.KARAWANG)
- [MAR16] Marlindawati . 2016. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING DENGAN PENERAPAN MODEL END USING COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP).
- [MAS95] Ign. Masidjo (1995: 14) *Pengukuran Kuantitas*.
- [MAR16] Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Studi kasus Universitas Bina Darma dan STMIK MDP
- [RUD14] Rudy, LJ. 2014. *Memulai Dengan Analisa Sebab Dan Akibat Menggunakan Diagram Fishbone*. Diambil dari: <https://business.tutsplus.com/id/tutorials/what-is-the-definition-of-brainstorming--cms-27997>. (23 Agustus 2022).
- [SUG12] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [SLE10] Slemento. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- [SUC17] Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Assistium* Menggunakan Pendekatan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Unit Assessment Center Indonesia – PT. Telekomunikasi Indonesia)
- [YUD19] Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website SMA PASUNDAN 8 BANDUNG Serta Dampaknya Terhadap Minat Penggunaan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction(EUCS)(Studi Kasus: Website SMA PASUDAN 8

BANDUNG).

