



STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS ONLINE LEARNING DURING THE COVID-19 PANDEMIC THROUGH END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Wahyuni¹, Siti Habsari Pratiwi²

^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Langsa, Kota Langsa, Indonesia
¹ayu.kamar@iainlangsa.ac.id, ²sihabpratiwi@iainlangsa.ac.id

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has brought significant changes to learning systems. Thus, it is highly important to evaluate the implementation of online learning. This study aimed to investigate students' satisfaction with online learning through End-User Computing Satisfaction (EUCS) proposed by Doll. There were five EUCS indicators utilized to determine the level of satisfaction, namely: content, accuracy, format, ease of use, and punctuality. EUCS instruments were adopted, modified, and tested for the validity of 12 items. This study involved 108 respondents consisting of students from four faculties at IAIN Langsa. Data were collected by using a google form questionnaire. The findings showed that the score for the indicator of the content of online learning was 67% (satisfied) while the score for the indicator of the accuracy of online learning was 54, 54% (quite satisfied). Moreover, the score of the indicator of the form of online learning was 56, 48% (quite satisfied), and the score of the indicator of the convenience of the access of online learning was 78, 79% (satisfied). At last, the score of the indicator of punctuality of online learning was 64, 26% (satisfied). This data showed that the highest score of students' satisfaction was the convenience of the access of online learning while the lowest score of students' satisfaction was the indicator of accuracy.

Keywords: satisfaction, online learning, end user computing satisfaction (EUCS)

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING DENGAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 menyebabkan perubahan pada aspek kehidupan, termasuk juga sistem pembelajaran. Untuk mengukur pelaksanaan pembelajaran daring diperlukan evaluasi. Penelitian bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring dengan menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll. Ada lima indikator EUCS yang akan menentukan tingkat kepuasan yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Instrument EUCS yang dimodifikasi dengan sebelumnya telah melalui tahapan validitas dan uji coba, ada 12 item pertanyaan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 108 responden yang terdiri dari mahasiswa pada empat fakultas yang ada di IAIN Langsa. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator isi pembelajaran daring memperoleh skor akhir sebesar 67.17% dengan kategori puas. Indikator akurasi pembelajaran daring memperoleh skor akhir sebesar 54.54% dengan kategori cukup puas. Indikator bentuk pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 56.48% dengan kategori cukup puas. Indikator kemudahan mengakses pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 78.79% dengan kategori puas. Indikator ketepatan waktu pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 64.26% dengan kategori puas. Data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi pada indikator kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan terendah pada indikator akurasi.

Kata Kunci: kepuasan, pembelajaran daring, end user computing satisfaction (EUCS)

Submitted	Accepted	Published
27 September 2020	03 Januari 2021	28Maret 2021

Citation	:	Wahyuni., & Pratiwi, S.H. (2021). Students' Satisfaction towards Online Learning during the Covid-19 Pandemic through End-User Computing Satisfaction (EUCS). <i>Jurnal PAJAR (Pendidikan dan Pengajaran)</i> , 5(2), 391-402. DOI : http://dx.doi.org/10.33578/pjr.v5i2.8165 .
-----------------	---	--

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memaksa untuk merubah keseluruhan sitem pembelajaran di semua satuan pendidikan, dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi di Indonesia. Pembelajaran daring adalah satu-satunya alternatif yang tersedia, tetapi ini hal yang baru

bagi mahasiswa IAIN Langsa yang terbiasa dengan sistem pembelajaran tatap muka. Pemerintah mendesain kurikulum merdeka belajar untuk menjamin keberlangsungan proses pembelajaran. IAIN Langsa melaksanakan pembelajaran daring guna menjamin ketercapaian

kompetensi mahasiswa. Dalam pelaksanaannya banyak ditemukan hambatan di antaranya, tidak memadainya akses internet, keterbatasan penggunaan teknologi, dan hambatan lainnya. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Langsa terhadap pembelajaran daring dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

EUCH merupakan instrumen yang menggabungkan kemudahan penggunaan dan item produk informasi untuk mengukur kepuasan pengguna yang secara langsung berinteraksi dengan komputer untuk aplikasi tertentu (W J Doll & Torkzadeh, 1988). Aplikasi menjadi lebih luas dan komputasi pengguna akhir terus berkembang, instrumen pengukuran yang dapat diandalkan harus dikembangkan dan digunakan (Hendrickson, Glorfeld, & Cronan, 1994) salah satunya instrument kepuasan. Instrumen kepuasan informasi pengguna telah dikembangkan yang berfokus pada umum kepuasan pengguna, penerimaan informasi oleh pengguna (Edirisinghe & Roshantha, 2018), dan kepuasan dengan aplikasi tertentu. Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dirancang untuk memberikan umpan balik kepuasan sistem dari pengguna akhir sistem tertentu (William J Doll, Xia, & Torkzadeh, 2011).

Intrumen ini menjadi pilihan peneliti untuk melakukan analisis kepuasan mahasiswa IAIN Langsa terhadap pembelajaran daring yang berlangsung selama satu semester yang disebabkan oleh pandemic covid, karena intrumen ini dapat dipercaya. Namun, peneliti harus berhati-hati dalam menggunakan instrumen kepuasan pengguna yang belum divalidasi dalam studi konfirmasi (William J Doll et al., 2011). Instrumen EUCS sekarang dapat digunakan sebagai ukuran standar kepuasan pengguna dengan aplikasi tertentu. Studi validasi silang ini memberikan bukti bahwa EUCS adalah multifaset membangun yang terdiri dari lima subskala (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) dan bahwa peneliti dapat menggunakan sub skala ini dengan keyakinan yaitu item memiliki validitas yang

memadai dan kedalaman (William J Doll et al., 2011).

Sementara konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berkaitan dengan kepuasan pengguna, bobot struktural yang lebih rendah secara konsisten menunjukkan bahwa faktor tambahan mungkin diperlukan untuk menangkap makna kepuasan pengguna secara memadai dalam konteks yang dikembangkan secara pribadi ini. Para peneliti telah menyarankan agar instrumen EUCS (dan lainnya) diuji sebelum diterapkan di area baru (Kim & Mchaney, 2000; Somers, Nelson, & Karimi, 2004).

Beberapa studi menggunakan skala peringkat item tunggal untuk mengukur kepuasan pengguna, skala diferensial semantik untuk menilai sikap dan kepuasan dengan sistem, atau skala multi-atribut untuk mengukur kepuasan informasi pengguna (Dedić & Stanier, 2017) menunjukkan hasil yang akurat. Sehingga dalam studi kami menunjukkan bahwa dengan menggunakan EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan sistem dalam organisasi. Karena sebagian mahasiswa yang enggan mengungkapkan apa yang sebenarnya yang mereka rasakan ketika proses pembelajaran bersama dosen. Dengan instrument EUCS mungkin terbukti menjadi cara yang tidak mengancam untuk mengukur efisiensi dan efektivitas pembelajaran mahasiswa IAIN Langsa.

KAJIAN TEORETIS

Banyak penelitian yang dikembangkan untuk menilai keberhasilan aplikasi melalui pengukuran kepuasan pengguna (Edirisinghe & Roshantha, 2018; Hou, 2018; Norfazlina, Akma, Adrina, & Noorizan, 2016; Sebetci, 2018; Tjong et al., 2018). Ukuran tersebut mengasumsikan bahwa pengguna akan tidak puas dengan sistem jika tidak memberikan informasi dalam bentuk yang memuaskan (McHaney, Hightower, & Pearson, 2002). Kepuasan pengguna akhir adalah sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung (W J Doll & Torkzadeh, 1988). Untuk menilai kepuasan penggunaan suatu

aplikasi, Doll & Torkzadeh telah mengembangkan 12 item instrument kepuasan milik Ives menjadi End User Computing Satisfaction (EUCS). Instrument awal merupakan User information satisfaction (UIS) salah satu alat untuk mengevaluasi sistem kepuasan pengguna. EUCS telah digunakan sebagai ukuran standar untuk pengguna kepuasan di banyak penelitian (Alshehri & O'Keefe, 2019; Deng et al., 2008; Sebetci, 2018; Torkzadeh, Koufteros, & Doll, 2005).

Instrument kepuasan yang terdiri dari 12 item tersebut ialah : (1) Apakah sistem memberikan informasi tepat yang Anda butuhkan? (2) Apakah konten informasi memenuhi kebutuhan Anda? (3) Apakah sistem memberikan laporan yang tampaknya adil tentang apa yang Anda butuhkan? (4) Apakah sistem memberikan informasi yang memadai? (5) Apakah sistemnya akurat? (6) Apakah Anda puas dengan keakuratan (Alshehri & O'Keefe, 2019) sistem? (7) Apakah menurut Anda keluaran disajikan dalam format yang berguna? (8) Apakah informasinya jelas? (9) Apakah sistemnya ramah pengguna? (10) Apakah sistemnya mudah digunakan? (11) Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu? (12) Apakah sistem memberikan informasi terbaru? (W J Doll & Torkzadeh, 1988). Dari item tersebut dapat diketahui bahwa fokus dari EUCS multifaset membangun yang terdiri dari lima subskala (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) dan bahwa peneliti dapat menggunakan sub skala ini dengan keyakinan yaitu item memiliki validitas yang memadai dan kedalaman (William J Doll et al., 2011).

Meskipun banyak penelitian yang mengkritik instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dengan alasan bahwa instrumen tersebut mengalami masalah metodologis dan konsep. Namun EUCS dapat dievaluasi dari segi peran pengguna utama dan sekunder. Kepuasan informasi pengguna, terutama produk informasi, berfokus pada peran utama dan dalam tergantung dari sumber informasi (yaitu, aplikasi). Kepuasan pengguna sekunder bervariasi menurut aplikasi; itu tergantung pada kemudahan penggunaan aplikasi

(Alshehri & O'Keefe, 2019; Savoy & Salvendy, 2016)

Klenke mengutarakan bahwa pentingnya validasi silang pengukuran model dan menekankan kebutuhan untuk menguji ulang EUCS dengan sampel yang berbeda (Klenke, 1992). Sejak instrumen dibuat, sejumlah peneliti telah menerapkannya pada berbagai teknologi informasi canggih. Aplikasi EUCS di masa lalu oleh para peneliti menjanjikan, tetapi memiliki keterbatasan (Lawson-Body, Willoughby, Lawson-Body, & Logossah, 2017). Misalnya, beberapa studi hanya melibatkan kelompok siswa, atau kelompok pengguna dalam satu organisasi, atau kelompok pengguna tertentu, seperti pengguna sistem pendukung keputusan dan tidak adanya unsur budaya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, konten dan akurasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (Marakarkandy & Yajnik, 2013). Banyak peneliti yang mendukung instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Pikkarainen dkk. menggunakan model EUCS untuk mengukur perbankan online kepuasan pengguna dengan layanan (Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto, & Pahnla, 2006). Hasil survei mereka hanya mendukung tiga konstruksi dari model yang diusulkan oleh Doll dan Torkzadeh. Studi mereka menyarankan agar bank meningkatkan konten, kemudahan penggunaan, dan keakuratan situs web internet banking untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan Larsen yang dalam penelitiannya mengasumsikan EUCS dari sistem perencanaan sumber daya perusahaan (sistem ERP) bergantung pada persepsi positif pengguna terhadap faktor penentu pada berbagai tingkat organisasi (Larsen, 2009).

Faktor penting keberhasilan peninjau kepuasan konsumen terhadap suatu Sistem Informasi (SI) adalah keakuratan keluaran, keandalan keluaran, hubungan antara pengguna dan staf SI, kepercayaan pengguna pada sistem, dan ketepatan waktu keluaran. Dengan demikian, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan dapat mengarah pada peningkatan kinerja, dengan mengurangi biaya,

meningkatkan kinerja keputusan, meningkatkan efisiensi proses, dan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Somers et al., 2004). Sehingga dalam penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa dengan lima item utama yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu.

METODE PENELITIAN

Dalam studi ini item memuat pada lima faktor yang diidentifikasi sebelumnya sebagai isi/konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Adanya teori mapan yang mendukung anggapan bahwa 12 item ini akan mengarah pada lima faktor yang ingin dicapai, Maka tidak diperlukan analisis faktor (Marakarkandy & Yajnik, 2013; McHaney, Hightower, & White, 1999). Sehingga analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.

Kuisisioner dirancang berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Doll dkk.

Bagian pertama kuisisioner dirancang untuk menangkap informasi demografis tentang responden dan bagian kedua berisi 12 item pernyataan yang telah dimodifikasi untuk melihat kepuasan belajar mahasiswa IAIN Langsa. Instrumen survei diujicobakan pada sepuluh orang dosen. Kata-kata dalam kuisisioner dipahami dengan jelas oleh responden. Namun, terjadi keraguan terkait item akurasi. Pertanyaan tidak sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga pada item akurasi dimodifikasi. Kuisisioner kemudian diberikan kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan pembelajaran daring, setelah melakukan analisis terjadi keraguan terkait isi dan ketepatan waktu pembelajaran. Perbaikan kembali dilakukan, didapatkan bahwa mahasiswa memberikan respon positif terhadap kuisisioner dengan pertanyaan yang singkat. Berikut merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Kuisisioner Kepuasan Pembelajaran Daring

Indikator	Item Pertanyaan	Code
Isi	Apakah sistem pembelajaran daring memberikan informasi tepat yang anda butuhkan?	I1
	Apakah isi informasi dalam pembelajaran daring memenuhi kebutuhan Anda	I2
	Apakah materi dalam sistem pembelajaran daring sesuai dengan kebutuhan Anda?	I3
	Apakah sistem pembelajaran daring memberikan informasi yang memadai?	I4
Akurasi	Apakah Anda dapat memahami materi yang diberikan dosen secara daring?	A1
	Apakah tujuan pembelajaran tercapai dengan perkuliahan daring?	A2
Bentuk	Apakah menurut Anda informasi yang disajikan dengan pembelajaran daring berguna bagi anda?	B1
	Apakah materi pembelajaran yang disampaikan dengan sistem daring dapat Anda terima dengan jelas?	B2
Kemudahan	Apakah sistem pembelajaran daring ramah pengguna?	K1
	Apakah sistem pembelajaran daring mudah digunakan?	K2
Ketepatan Waktu	Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu?	S1

Apakah materi, forum diskusi, assessment dalam pembelajaran daring S2 menyajikan informasi yang up to date?

Kemudian kuesioner pada tabel 1 dirancang dalam versi online, dan dikirimkan ke beberapa grup online untuk meninjau keefektifan kuesioner. Setelah kami melakukan validasi dan uji coba berulang, kami yakin dengan kuesioner yang telah kami rancang untuk kemudian diterapkan. Untuk pengukuran data kepuasan digunakan skala likert, dengan kriteria (1) tidak puas; (2) kurang Puas; (3) cukup puas; (4) puas; (5) sangat puas.

Kuesioner ini diberikan kepada 108 responden pada empat fakultas yang ada di IAIN Langsa. Pemilihan responden dilakukan secara

acak. Ini dikarenakan kami ingin responden mewakili populasi yang ada di IAIN Langsa serta kondisi, waktu dan biaya yang tidak memungkinkan kami untuk mengambil responden dalam skala besar. Instrumen ini diberikan kepada mahasiswa, setelah proses pembelajaran daring selesai dilaksanakan oleh dosen selama satu semester pembelajaran.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan akhir terhadap pembelajaran daring, peneliti mengkriteriakan interpretasi skor pernyataan puas dan tidak puas pada kuesioner sebagai berikut:

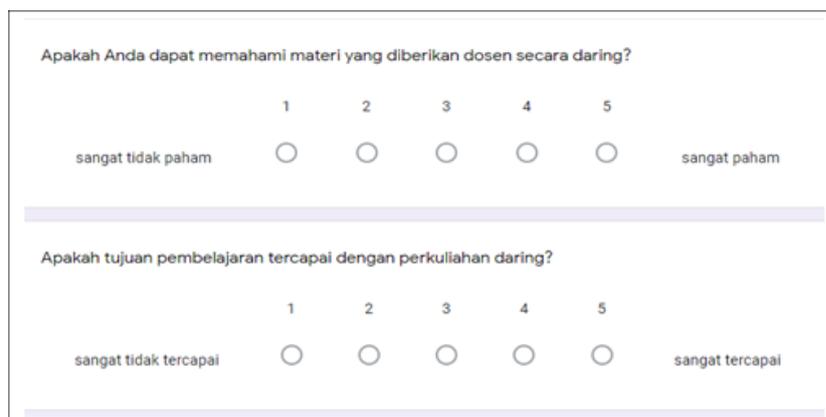
Tabel 2. Kriteria Interpretasi Skor

Level	Persentase	Level Kepuasan
1	0% - 20%	Tidak Puas
2	21% - 40%	Kurang Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Nilai skor yang didapatkan dari jumlah total skor dibandingkan dengan jumlah skor ideal pada setiap indikator kemudian dipersentasekan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, ada sekitar 12 item pertanyaan yang berisi mengenai kepuasan mahasiswa terkait dengan pembelajaran daring yang berlangsung di IAIN Langsa. Salah satu bentuk item pertanyaan yang diberikan dalam penelitian ini ialah:



The image shows a Google Form with two questions, each with a 5-point Likert scale. The first question is "Apakah Anda dapat memahami materi yang diberikan dosen secara daring?" with options from "sangat tidak paham" (1) to "sangat paham" (5). The second question is "Apakah tujuan pembelajaran tercapai dengan perkuliahan daring?" with options from "sangat tidak tercapai" (1) to "sangat tercapai" (5). Each option has a radio button next to it.

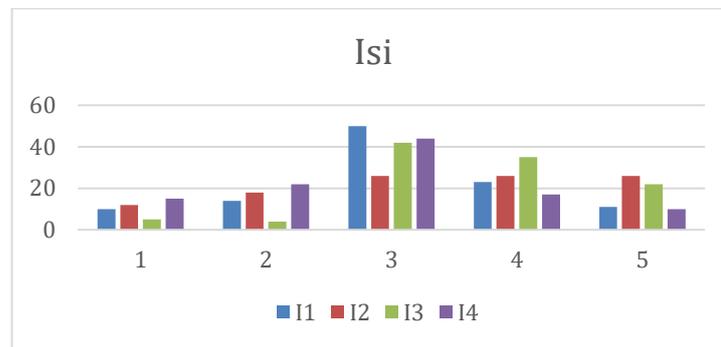
Gambar 1. Bentuk Pertanyaan Kuesioner pada Google Form

Gambar di atas menunjukkan bahwa skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini pada skala satu hingga lima, yaitu sangat tidak paham, tidak paham, cukup paham, paham, sangat paham. Dalam penelitian ini, ada lima indikator penelitian yang dilihat, yaitu

1. Isi

Isi materi atau konten adalah informasi yang disajikan kepada audiens untuk tujuan

tertentu melalui saluran baik secara langsung atau tidak. Informasi lengkap tentang produk atau layanan di situs web meningkatkan kepuasan pelanggan (Pikkarainen et al., 2006). Dalam kasus ini, konten yang dimaksud ialah materi yang diajarkan oleh dosen kepada mahasiswa yang dilakukan secara daring, baik itu melalui wa, web, zoom, you tube atau yang lainnya. Berikut adalah hasil peninjauan kepuasan yang dilakukan:



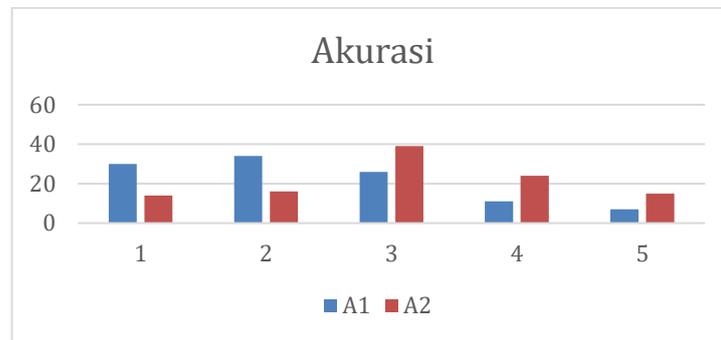
Gambar 2. Grafik Kuesioner Terkait Isi Pembelajaran Daring

Berdasarkan gambar 2 terkait isi pembelajaran daring yang dilakukan oleh IAIN Langsa selama enam bulan, hasil persentase sebagai berikut: skala 1 sebesar 9.72%, skala 2 sebesar 13.43%, skala 3 sebesar 37.5%, skala 4 sebesar 23.38%, dan skala 5 sebesar 15.97%. Dapat diketahui mahasiswa memberikan respon tertinggi pada skala 3. Ini menunjukkan mahasiswa puas terhadap isi pembelajaran yang dilakukan secara daring dengan rata – rata persentase nilai akhir kepuasan sebesar 67.17%. Meskipun ada sekitar 20.37% mahasiswa yang tidak puas terhadap isi pembelajaran. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan mahasiswa. Hanya mahasiswa yang memiliki motivasi yang tinggi untuk mengikuti pembelajaran yang merasa

puas dengan sistem pembelajaran daring. Ini disebabkan ketika konteks sosial yaitu pembelajaran daring, dimanapun mereka berada, mendukung motivasi yang ditentukan sendiri, kondisinya optimal untuk pembelajaran berkualitas tinggi (Harlen & Deakin Crick, 2003; Scott Rigby, Deci, Patrick, & Ryan, 1992).

2. Akurasi

Akurasi atau ketepatan adalah kebenaran informasi keluaran. Keakuratan dalam hal ini ialah ketepatan materi yang diajarkan dosen dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Maka dari hasil kuesioner, didapatlah data sebagai berikut:



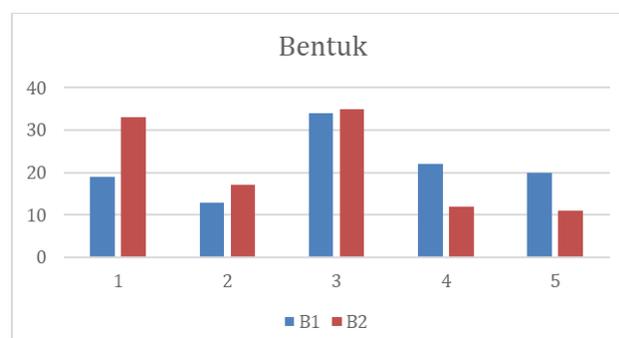
Gambar 3. Grafik Kuesioner Terkait Akurasi Pembelajaran Daring

Berdasarkan gambar 3 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan respon kepuasan tertinggi pada level 3 yaitu pembelajaran yang telah dilakukan memiliki akurasi pembelajaran daring yang cukup. Jika dilihat hasil persentase terkait akurasi sistem pembelajaran daring untuk skala 1 sebesar 20.37%, skala 2 sebesar 23.15%, skala 3 sebesar 30.09%, skala 4 sebesar 16.2% dan skala 5 sebesar 10.19%. Nilai rata – rata kepuasan akhir mahasiswa terhadap pembelajaran dari ialah sebesar 54.54% dengan kategori cukup puas. Sehingga pada indikator akurasi pembelajaran daring belum mendapatkan nilai akhir yang maksimal. Ini dikarenakan pada item A1 yang pertanyaannya berbunyi “Apakah anda dapat memahami materi yang diberikan dosen secara daring?” ada sebanyak 30 orang atau 27.77% mahasiswa yang kurang memahami materi yang diberikan dosen secara daring, sehingga mahasiswa tidak puas terhadap item ini. Setelah dilakukan wawancara dan penambahan item pertanyaan yang lebih mendalam, didapatkan bahwa mahasiswa terkendala pada jaringan atau

sinyal yang tidak stabil sehingga pembelajaran yang mereka ikuti tidak lancar. Rerata mahasiswa yang tidak puas ini, mendapatkan pembelajaran dari dengan menggunakan media zoom. Mahasiswa yang memiliki kemampuan sosial ekonomi rendah, tidak dapat mengikuti pembelajaran dengan maksimal disebabkan keterbatasan kuota. Sehingga mereka tidak mengikuti pembelajaran dengan optimal (Jury et al., 2017; Marginson, 2016).

3. Bentuk

Bentuk merupakan sebuah format atau disain material tata letak dan tampilan konten keluaran. Gaya penyajian informasi dan bentuk representasi yang logis akan menentukan kepuasan pengguna (Marakarkandy & Yajnik, 2013). Demikianpula dengan bentuk dan format pembelajaran daring yang dilaksanakan dosen, sangat menentukan kepuasan mahasiswa dengan sistem pembelajaran daring yang diterapkan dosen tersebut. Berikut hasil kuesioner terkait bentuk pembelajaran daring.



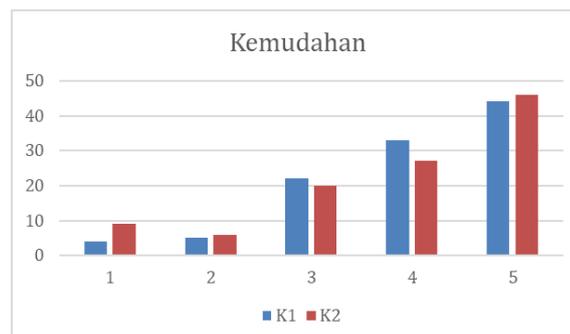
Gambar 4. Grafik Kuesioner Terkait Bentuk Pembelajaran Daring

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan respon kepuasan tertinggi pada level 3 yaitu pembelajaran yang telah dilakukan memiliki bentuk atau tampilan pembelajaran daring yang cukup. Dengan persentase akhir didapatkan untuk skala 1 sebesar 24.07%, skala 2 sebesar 13.89%, skala 3 sebesar 31.94%, skala 4 sebesar 15.74%, dan skala 5 sebesar 14.35%. Mahasiswa cukup puas dengan bentuk pembelajaran daring yang diajarkan oleh dosen IAIN Langsa, yang ditunjukkan dari nilai akhir kepuasan mahasiswa sebesar 56.48%. Nilai akhir pada kuesioner terkait dengan bentuk perkuliahan pembelajaran daring tidak mendapat nilai yang tinggi disebabkan masih banyak mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap bentuk pembelajaran yang diterapkan oleh dosen IAIN Langsa khususnya pada item B2 yang pertanyaannya berbunyi “Apakah materi pembelajaran yang disampaikan dengan sistem daring dapat Anda terima dengan jelas?” sebanyak 33 orang mahasiswa atau 30.55%. Setelah dilakukan wawancara dan penambahan item pertanyaan yang lebih mendalam, didapatkan bahwa mahasiswa terkendala banyaknya dosen yang menggunakan pembelajaran dengan sistem

zoom, sehingga mahasiswa banyak mahasiswa kekurangan kuota dan tidak dapat mengikuti mengikuti perkuliahan. Tetapi banyak mahasiswa yang lebih menyukai bentuk pembelajaran daring dengan menggunakan aplikasi whatsapp atau you tube, karena dapat didownload dan tidak terkendala pada jaringan atau sinyal. Serta mereka dapat mengulang informasi yang diberikan secara berulang kali.

4. Kemudahan

Konstruk ini merupakan konstruk penting untuk pengukuran informasi keberhasilan sistem. Konstruksi ini telah banyak digunakan dalam literatur (Fitriantoro & Husnah, 2018; Norfazlina et al., 2016). Konstruksi ini telah ditemukan mempengaruhi sikap terhadap teknologi dan penggunaan (Savoy & Salvendy, 2016). Karena kemudahan mengakses suatu sistem akan mempengaruhi pola pikir seseorang, sehingga dosen harus mengupayakan suatu sistem pembelajaran yang mudah untuk diakses oleh mahasiswa dimana saja dan kapan saja. Berikut ini, hasil kuesioner terkait kemudahan dalam mengakses pembelajaran daring yang dilakukan oleh dosen selama pandemic covid berlangsung.



Gambar 5. Grafik Kuesioner Terkait Kemudahan Mengakses Pembelajaran Daring

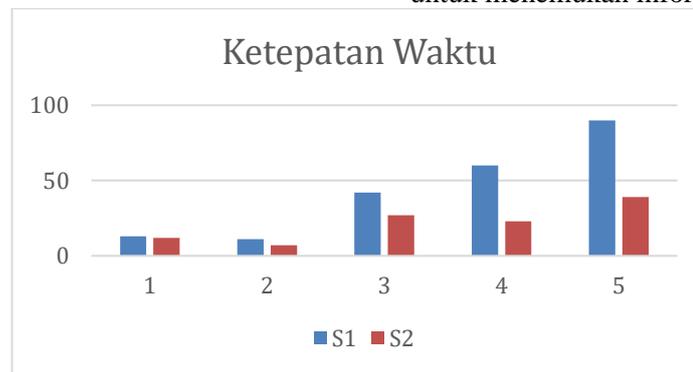
Berdasarkan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan respon kepuasan tertinggi pada level 5 yang berada merasa sangat puas atau merasa sangat mudah untuk mengakses pembelajaran daring. Persentase akhir terhadap kuesioner juga

menunjukkan hal yang sama yaitu skala 1 sebesar 6.02%, skala 2 sebesar 5.09%, skala 3 sebesar 19.44%, skala 4 sebesar 27.78%, dan skala 5 sebesar 41.67%. Mahasiswa sangat mudah mengakses pembelajaran daring yang diajarkan oleh dosen IAIN Langsa. Pembelajaran dengan

sistem daring memberikan kemudahan baik dalam mendapatkan informasi maupun terhadap akses, sehingga mahasiswa tidak terikat dengan waktu, lokasi dan kondisi. Ini dibuktikan dari skor akhir kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan akses pembelajaran daring yang diterapkan sebesar 78.79% yang berada pada kategori puas.

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah ketersediaan informasi keluaran pada waktu yang sesuai untuk penggunaannya. Ketepatan waktu konstruksi dalam hal konstruksi berbasis web perlu didefinisikan ulang dalam hal efisiensi dalam menemukan informasi yang diperlukan yang diukur (Abdinnour-Helm, Chaparro, & Farmer, 2005). Angka dengan jumlah langkah atau operasi yang akan dilakukan dan waktu yang dibutuhkan untuk menemukan informasi.



Gambar 6. Grafik Kuesioner Terkait Ketepatan Waktu Pembelajaran Daring

Berdasarkan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan respon kepuasan tertinggi pada level 3 yaitu ketepatan waktu dalam pembelajaran daring. Jika dilihat bersarkan persentase skala 1 sebesar 16.67%, skala 2 sebesar 13.43%, skala 3 sebesar 27.31%, skala 4 sebesar 17.13% dan skala 5 sebesar 25.46%. Mahasiswa merasa bahwa mereka telah mendapatkan informasi yang dibutuhkanannya tepat waktu, begitu juga dengan materi, forum diskusi, dan assessment telah memberikan informasi yang up to date. Ini dibuktikan dari hasil skor akhir kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan waktu pembelajaran daring sebesar 64.26% yang berkategori puas.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Mahasiswa IAIN Langsa cukup puas dengan sistem pembelajaran daring yang dilaksanakan selama satu semester. Pada indikator (1) isi pembelajaran daring memperoleh skor akhir sebesar 67.17% dengan kategori puas, (2) akurasi pembelajaran daring memperoleh skor akhir sebesar 54.54% dengan kategori cukup

puas, (3) bentuk pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 56.48% dengan kategori cukup puas, (4) kemudahan mengakses pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 78.79% dengan kategori puas, (5) ketepatan waktu pembelajaran daring memperoleh skor sebesar 64.26% dengan kategori puas. Ini menunjukkan bahwa nilai akhir kepuasan mahasiswa IAIN Langsa memiliki tingkat kepuasan terendah pada indikator akurasi dan indikator tertinggi pada kemudahan penggunaan. Rendahnya nilai akhir pada kedua indikator tersebut disebabkan indikator akurasi item A1 dan indikator bentuk item B2 menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring yang dapat dilihat pada gambar 3 dan 4. Oleh karena itu, menjadi kewajiban bagi pihak kampus khususnya dosen, untuk meningkatkan akurasi dan bentuk pembelajaran dan memilih media pembelajaran yang sesuai dengan kondisi mahasiswa yang sosial ekonominya rendah. Akurasi dan bentuk pada sistem pembelajaran daring dapat ditingkatkan dengan memodifikasi media pembelajaran baik dalam bentuk web, youtube

atau power poin yang beranimasi serta melalui keterbacaan mahasiswa terhadap media yang dibuat oleh dosen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdinnour-Helm, S. F., Chaparro, B. S., & Farmer, S. M. (2005). Using the End-User Computing satisfaction (EUCS) instrument to measure satisfaction with a Web Site. *Decision Sciences*, 36(2), 341–364. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5414.2005.00076.x>
- Alshehri, A., & O’Keefe, R. (2019). Analyzing Social Media to Assess User Satisfaction with Transport for London’s Oyster. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(15), 1378–1387. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1526442>
- Dedić, N., & Stanier, C. (2017). Measuring the success of changes to Business Intelligence solutions to improve Business Intelligence reporting. *Journal of Management Analytics*, 4(2), 130–144. <https://doi.org/10.1080/23270012.2017.1299048>
- Deng, X., Doll, W. J., Al-Gahtani, S. S., Larsen, T. J., Pearson, J. M., & Raghunathan, T. S. (2008). A cross-cultural analysis of the end-user computing satisfaction instrument: A multi-group invariance analysis. *Information and Management*, 45(4), 211–220. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.02.002>
- Doll, W J, & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *Source: MIS Quarterly*, 12(1), 259–274. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/248851> <http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp> <http://www.jstor.org>
- Doll, William J, Xia, W., & Torkzadeh, G. (2011). A confirmatory factor analysis of the EUCS Instrument. *MIS Quarterly*, 18(4), 453–461.
- Edirisinghe, S. D., & Roshantha, L. M. D. (2018). Statistical Analysis on Enterprise Resource Planning Systems (ERP) On End User Satisfaction. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(7), 24–34. <https://doi.org/10.9790/487X-2007042434>
- Fitriantoro, M. J., & Husnah, N. (2018). The Implementation of the End-User Computing Satisfaction Model into SCeLE: A Study of the Undergraduate Program of the Accounting Department in Universitas Indonesia. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 55(Iac 2017), 151–155. <https://doi.org/10.2991/iac-17.2018.27>
- Harlen, W., & Deakin Crick, R. (2003). Testing and motivation for learning. *Assessment in Education: Principles, Policy and Practice*, 10(2), 169–207. <https://doi.org/10.1080/0969594032000121270>
- Hendrickson, A. R., Glorfeld, K., & Cronan, T. P. (1994). On the Repeated Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Comment. *Decision Sciences*, 25(4), 655–665. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1994.tb01864.x>
- Hou, C. K. (2018). *Examining users’ intention to continue using business intelligence systems from the perspectives of end-user computing satisfaction and individual performance*. 8(1), 49–70. <https://doi.org/10.1504/IJBCRM.2018.090593>
- Jury, M., Smeding, A., Stephens, N. M., Nelson, J. E., Aelenei, C., & Darnon, C. (2017). The Experience of Low-SES Students in Higher Education: Psychological Barriers to Success and Interventions to Reduce Social-Class Inequality. *Journal of Social*

- Issues*, 73(1), 23–41.
<https://doi.org/10.1111/josi.12202>
- Kim, S., & Mchaney, R. (2000). Validation of the end-user computing satisfaction instrument in case tool environments. *Journal of Computer Information Systems*, 41(1), 49–52.
<https://doi.org/10.1080/08874417.2000.11646975>
- Klenke, K. (1992). Construct Measurement In Management Information Systems: A Review And Critique Of User Satisfaction And User Involvement Instruments. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 30(4), 325–348.
<https://doi.org/10.1080/03155986.1992.11732206>
- Larsen, T. J. (2009). A multilevel explanation of end-user computing satisfaction with an enterprise resource planning system within an international manufacturing organization. *Computers in Industry*, 60(9), 657–668.
<https://doi.org/10.1016/j.compind.2009.05.004>
- Lawson-Body, A., Willoughby, L., Lawson-Body, L., & Logossah, K. (2017). Developing and validating a cultural user satisfaction instrument in developing countries. *Journal of Computer Information Systems*, 57(4), 319–329.
<https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1232977>
- Marakarkandy, B., & Yajnik, N. (2013). Re-examining and empirically validating the End User Computing Satisfaction models for satisfaction measurement in the internet banking context. *International Journal of Bank Marketing*, 31(6), 440–455. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2013-0051>
- Marginson, S. (2016). The worldwide trend to high participation higher education: dynamics of social stratification in inclusive systems. *Higher Education*, 72(4), 413–434.
<https://doi.org/10.1007/s10734-016-0016-x>
- McHaney, R., Hightower, R., & Pearson, J. (2002). A validation of the end-user computing satisfaction instrument in Taiwan. *Information and Management*, 39(6), 503–511.
[https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00119-7](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00119-7)
- McHaney, R., Hightower, R., & White, D. (1999). EUCS test-retest reliability in representational model decision support systems. *Information and Management*, 36(2), 109–119.
[https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(99\)00010-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(99)00010-5)
- Norfazlina, G., Akma, A. S. S., Adrina, S. N., & Noorizan, M. M. (2016). Customer Information System Satisfaction and Task Productivity: The Moderating Effect of Training. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 7–12.
[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30085-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30085-5)
- Pikkarainen, K., Pikkarainen, T., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2006). The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: Empirical evidence from Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 158–172.
<https://doi.org/10.1108/02652320610659012>
- Savoy, A., & Salvendy, G. (2016). Factors for Customer Information Satisfaction: User Approved and Empirically Evaluated. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 32(9), 695–707.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2016.1190137>
- Scott Rigby, C., Deci, E. L., Patrick, B. C., & Ryan, R. M. (1992). Beyond the intrinsic-extrinsic dichotomy: Self-determination in motivation and learning. *Motivation and Emotion*, 16(3), 165–185.
<https://doi.org/10.1007/BF00991650>
- Sebetci, Ö. (2018). Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and*

- Technology*, 7(3), 265–274.
<https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2018.06.001>
- Somers, T., Nelson, K., & Karimi, J. (2004). Erratum: Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument: Replication within an ERP domain (*Decision Sciences* 34:3 (595-621)). *Decision Sciences*, 35(1), 145.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-5414.2004.02437.x>
- Tjong, Y., Sugandi, L., Nurshafita, A., Magdalena, Y., Evelyn, C., & Yosieto, N. S. (2018). User Satisfaction Factors on Learning Management Systems Usage. *Proceedings of 2018 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2018*, (September), 11–14.
<https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2018.8528171>
- Torkzadeh, G., Koufteros, X., & Doll, W. J. (2005). Confirmatory factor analysis and factorial invariance of the impact of information technology instrument. *Omega*, 33(2), 107–118.
<https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.03.009>