

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEMBELAJARAN ONLINE BERDASARKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) SELAMA PANDEMI COVID -19 DI UIN MATARAM

MUHAMMAD HELMY REZA, FATANA SUASTRINI

Universitas Islam Negeri Mataram

Email: mhelmyreza@uinmataram.ac.id, fatanasuastrini@uinmataram.ac.id

(Article History)

Received October 15, 2021; Revised October 10, 2022; Accepted November 09, 2022

Abstract: *Analysis of Student Satisfaction with Online Learning Systems Based on End User Computing Satisfaction (EUCS) During the Covid-19 Pandemic*

The Covid-19 pandemic has forced educational institutions to change the way they carry out the teaching-learning process. The process of teaching-learning activities has changed from face to face directly to teaching-learning in a network (online). The need for a system that can support this process change is urgently needed. Responding to this need, Mataram State Islamic University as an educational institution, utilizes its system, namely the Learning Management System (LMS) application. This study aims to analyze student satisfaction with the LMS application system, which is based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The type of research used in this research is quantitative research. The location of the research was carried out at the Mataram State Islamic University. The sample used in this study were 90 students. The analytical technique used in this research is descriptive statistical analysis. The results of this study indicate that students are quite satisfied with the LMS application system used to support the teaching-learning process.

Keywords: *Satisfaction, Online Learning, End User Computing Satisfaction*

Abstrak: *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Online Berdasarkan End User Computing Satisfaction (EUCS) selama Pandemi Covid -19*

*Pandemi Covid-19 membuat lembaga-lembaga pendidikan mengubah cara mereka dalam melaksanakan proses kegiatan belajar-mengajar. Proses kegiatan belajar-mengajar berubah dari tatap muka secara langsung menjadi belajar-mengajar dalam jaringan (daring). Kebutuhan akan sistem yang dapat menunjang perubahan proses ini sangat dibutuhkan. Menanggapi kebutuhan itu, Universitas Islam Negeri Mataram sebagai salah satu lembaga pendidikan, memanfaatkan sistem yang dimiliki, yaitu aplikasi *Learning Management System* (LMS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem aplikasi LMS itu, yang didasarkan pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Universitas Islam Negeri Mataram. Sampel yang digunakan*

dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berjumlah 90 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan sistem aplikasi LMS yang digunakan dalam menunjang proses kegiatan proses belajar-mengajar.

Kata Kunci: Kepuasan, Pembelajaran *Online*, *End User Computing Satisfaction*

PENDAHULUAN

WHO secara resmi mendeklarasikan virus Corona (Covid-19) sebagai pandemi pada 9 Maret 2020. Indonesia pun terkena dampak dari pandemi ini. Berbagai sektor di Indonesia terkena dampak dari virus corona ini. Salah satu sektor yang terkena dampak adalah pada sektor pendidikan. Dampak bagi sektor pendidikan adalah dimana siswa maupun mahasiswa harus belajar dari tempat tinggal masing-masing. Perubahan cara belajar mengajar ini menyebabkan proses yang biasa dilaksanakan secara konvensional diubah menjadi Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Sistem pembelajaran berbasis teknologi informasi digunakan sebagai solusi media pembelajaran selama masa pandemi di sekolah maupun perguruan tinggi.

Universitas Islam Negeri Mataram sebagai lembaga yang merupakan bagian dari sektor pendidikan tentu ikut terbawa untuk menerapkan proses belajar mengajar secara daring. Proses belajar mengajar secara daring atau diistilahkan juga dengan sebutan *e-learning* adalah konsep pembelajaran yang tidak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga dosen dan mahasiswa dapat melaksanakannya kapan dan di mana saja (Darmawan, 2015). Universitas Islam Negeri Mataram memiliki sistem pembelajaran daring bernama *Learning Management System* (LMS). Penggunaan LMS ini sangat bermanfaat bagi proses perkuliahan selama masa pandemi. Pada aplikasi LMS terdapat beberapa fitur yang dapat memudahkan mahasiswa dan dosen dalam proses pembelajaran daring. Antara lain terdapat fitur presensi yang bisa di isi sendiri oleh mahasiswa, lalu ada juga fitur untuk mengunggah materi perkuliahan bagi dosen kemudian dapat langsung di unduh oleh mahasiswa. Selain itu terdapat pula ruang diskusi *online* bagi dosen dan mahasiswa, dan masih banyak lagi fitur lainnya yang terdapat pada aplikasi LMS.

Tingkat kepuasan pelajar, dalam hal ini mahasiswa di tingkat perguruan tinggi, dalam proses belajar atau perkuliahannya perlu dievaluasi dan menjadi faktor penting bagi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi masyarakat (Andilala & Marhalim, 2019). Proses belajar mengajar ini termasuk proses yang sifatnya konvensional (pertemuan tatap muka langsung) maupun dengan *e-learning*. Selanjutnya, penelitian terdahulu telah mendalami tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap *e-learning* ini, kemudian hasil

menunjukkan bahwa penerapan *e-learning* perlu dianalisis kembali mengenai dampaknya bagi mahasiswa, apakah mahasiswa sebagai pengguna *e-learning* puas atau belum puas dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan secara daring (Saifuddin, 2018) dan (Adijaya, 2018). Hasil analisis kepuasan mahasiswa dapat dijadikan data dan kemudian data ini dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran secara daring.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian terkait analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring selama masa pandemi Covid-19 di Universitas Islam Negeri Mataram. Melalui penelitian ini, diharapkan hasil temuan nantinya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola sistem aplikasi LMS di lingkungan Universitas Islam Negeri Mataram dan pengguna LMS (baik dosen maupun mahasiswa) terkait pelaksanaan pembelajaran daring selama pandemi.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 menciptakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai acuan pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna berbasis sistem informasi. Model EUCS adalah pengembangan dari model *User Information Satisfaction (UIS)*, yang dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi pada tahun 1983 (Munap *et al.*, 2018). Sebagai standar pengukuran EUCS, dikembangkan instrumen yang ujungnya nanti membutuhkan persepsi subjektif oleh pengguna dari lima dimensi kepuasan bagi pengguna akhir, yaitu isi; ketepatan; format; kemudahan penggunaan; dan ketepatan waktu, untuk mengukur EUCS. Model EUCS telah digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna dari berbagai sistem dan dalam berbagai cara untuk menafsirkan aspek teknologi yang berbeda.

Ulinuha & Novitaningtyas (2021) telah meneliti guna menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem ELITA sebagai suatu sistem aplikasi pembelajaran daring yang digunakan di Universitas Tidar selama masa pandemi Covid-19. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan sebagai dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa mahasiswa memberikan respon puas untuk indikator-indikator pada dimensi konten dan dimensi akurasi. Kemudian, dimensi format, dimensi kemudahan penggunaan, dan dimensi ketepatan waktu berada pada kategori cukup puas. Dampak adanya hasil penelitian ini memberikan bahan evaluasi bagi pengelola *Learning Management System (LMS)* di Universitas Tidar agar dapat meningkatkan kualitasnya untuk dapat mendukung proses pembelajaran daring yang lebih berkualitas lagi bagi mahasiswa.

Kepuasan Pengguna Akhir

Kepuasan pengguna telah diteliti sejak *end user computing (EUC)* dijadikan sebagai sebuah istilah. EUC mengacu pada perubahan peran pengguna yang dulu bekerja sama dengan *programer* untuk mendapatkan informasi dari sistem

komputer, menjadi pengguna akhir yang berinteraksi langsung dengan sistem komputer untuk memasukkan dan menghasilkan informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Munap *et al.* (2018), kepuasan pengguna adalah "sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut". Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Munap *et al.* (2018) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai sikap emosional yang memiliki lima dimensi, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Dapat disimpulkan bahwa jika pengguna puas dengan sistem saat mereka menggunakannya, maka sistem sudah bekerja dengan baik. Kepuasan pengguna telah banyak digunakan dalam praktek sebagai pengganti pengukur efektivitas sistem informasi. Kepuasan yang dirasakan pengguna dalam berbagai aspek sistem berkorelasi dengan tanggapan mereka terhadap efektivitas organisasi (Purwandani, 2018; Saputra & Susiana, 2021). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Dimensi dalam Model End User Computing Satisfaction

No.	Dimensi	Definisi
1	<i>Content</i>	Kelengkapan isi informasi
2	<i>Accuracy</i>	Kebenaran informasi keluaran
3	<i>Format</i>	Desain material tata letak dan tampilan konten keluaran
4	<i>Ease of Use</i>	Kemudahan atau kesulitan dimana pengguna dapat bertindak untuk memanfaatkan kemampuan sistem computer
5	<i>Timeliness</i>	Tersedianya informasi keluaran pada waktu yang sesuai untuk penggunaannya

Sumber: Munap *et al.*, 2018 (dengan penyesuaian)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis statistik deskriptif digunakan sebagai metode analisis datanya. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarikan secara daring dengan memanfaatkan layanan *google form* guna meminimalisir kontak dengan orang banyak, demi menjaga protokol kesehatan sebagai upaya memutus penyebaran Covid-19. Beberapa indikator yang diukur dalam penelitian kali ini adalah terkait informasi yang diberikan oleh LMS sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna dan apakah aplikasi ini mudah digunakan dan akurat bagi para pengguna.

Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah para mahasiswa pada Program Studi Tadris IPS Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Mataram yang berjumlah 618 orang mahasiswa, dimana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan merupakan fakultas yang pertama kali menggunakan LMS selama perkuliahan daring di lingkungan Universitas Islam Negeri Mataram. Adapun jumlah

sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin*, yang penjabarannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{618}{1 + 618 (0,1)^2} = 86,1$$

n = Ukuran suatu sampel penelitian

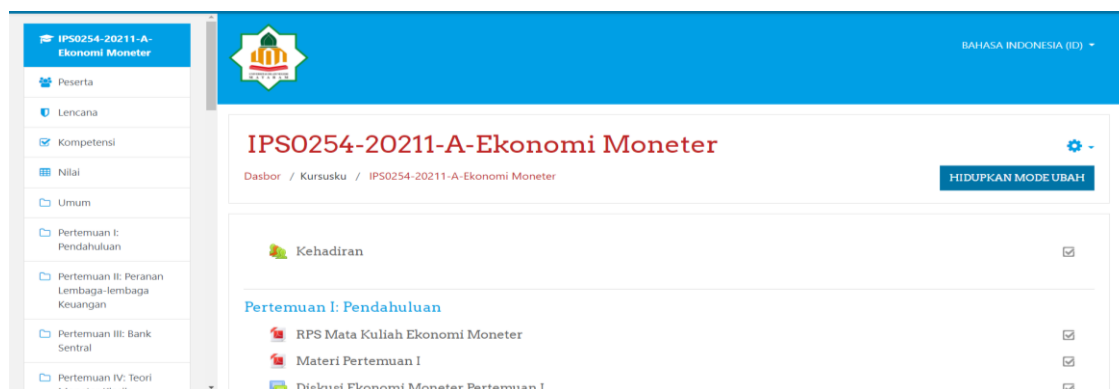
N = Ukuran suatu populasi penelitian

e = persentase kesalahan yang masih dapat diterima

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Slovin* di atas, diperoleh angka 86,1. Kemudian ditetapkan dalam penelitian ini responden yang akan digunakan berjumlah 90 orang mahasiswa. Jumlah ini telah memenuhi kriteria ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu 30-500 (Sugiyono, 2013). Selanjutnya responden penelitian akan dikirimkan kuesioner yang berisi pertanyaan terkait variabel penelitian. Bentuk pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden merupakan bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala 1 sampai dengan 5, yang menunjukkan tingkatan mulai dari sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Data dari kuesioner yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan statistik deskriptif. Data yang ada ditampilkan dalam bentuk grafik kemudian diberikan uraian analisis yang lebih dalam mengenai grafik yang ditampilkan tersebut agar dapat menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi LMS yang diterapkan oleh Universitas Islam Negeri Mataram.

HASIL DAN PEMBAHASAN

LMS (*Learning Management System*) Universitas Islam Negeri Mataram adalah sistem yang disediakan sebagai media pembelajaran *online* yang disediakan oleh pihak kampus bagi dosen dan mahasiswa, agar semua kegiatan pembelajaran dapat terlacak di dalam sistem Universitas Islam Negeri Mataram secara keseluruhan. Adapun sekilas tampilan dari sistem tersebut adalah seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Tampilan LMS UIN Mataram

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpul data lengkap, kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya dengan aplikasi SPSS 21 dengan menggunakan 20 sampel awal. Untuk uji validitas, metode yang digunakan adalah dengan *Pearson Product Moment*. Kriteria suatu variabel dikatakan valid adalah apabila hasil R hitung pada aplikasi SPSS 21 menunjukkan angka yang lebih besar daripada R tabel pada $n = 20$ yaitu 0,4227 (lihat Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dengan *Pearson Product Moment*

No.	Dimensi	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,650	0,4227	Valid
2	<i>Accuracy</i>	0,791	0,4227	Valid
3	<i>Format</i>	0,670	0,4227	Valid
4	<i>Ease of Use</i>	0,696	0,4227	Valid
5	<i>Timeliness</i>	0,695	0,4227	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Adapun untuk uji reliabilitas digunakan ukuran nilai *Cronbach Alpha* yang didapat dari uji data menggunakan aplikasi SPSS 21. Arifin (2018) menyatakan bahwa variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (lihat Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Patokan	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,696	0,60	Reliabel
2	<i>Accuracy</i>	0,640	0,60	Reliabel
3	<i>Format</i>	0,687	0,60	Reliabel
4	<i>Ease of Use</i>	0,707	0,60	Reliabel
5	<i>Timeliness</i>	0,700	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Hasil penelitian berupa jawaban yang diambil dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden untuk diisi dipaparkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Jawaban Kuesioner Responden

Dimensi	Tanggapan				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Content</i>	0	4	32	51	3
<i>Accuracy</i>	0	11	41	26	12
<i>Format</i>	0	9	47	28	6
<i>Ease of Use</i>	0	12	43	34	1
<i>Timeliness</i>	0	8	52	27	3

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Selanjutnya berikut ini merupakan nilai persentase dari jawaban responden yang paling sering muncul (modus) yang dapat dilihat pada Tabel 5.

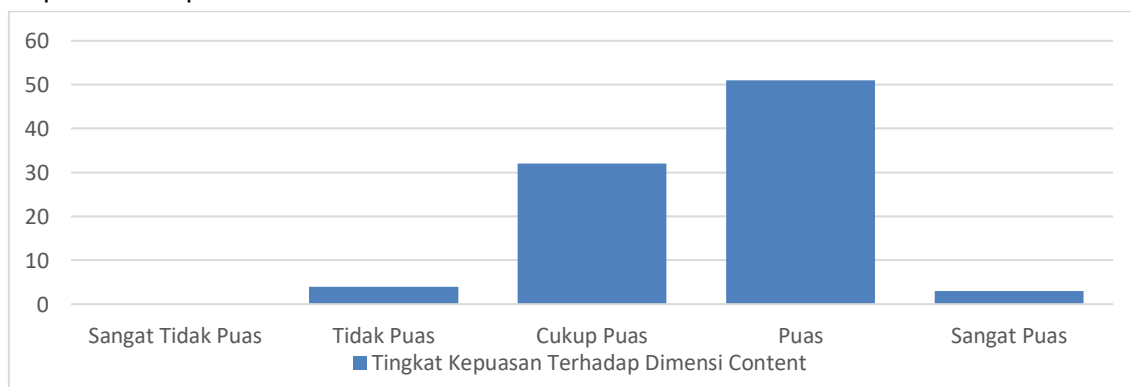
Tabel 5. Persentase Jawaban Responden

Dimensi	Tanggapan				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Content</i>	0%	4,4%	35,5%	56,6%	3,3%
<i>Accuracy</i>	0%	12,2%	45,5%	28,9%	13,3%
<i>Format</i>	0%	10%	52,2%	31,1%	6,7%
<i>Ease of Use</i>	0%	13,3%	47,8%	37,8%	1,1%
<i>Timeliness</i>	0%	8,9%	57,8%	30%	3,3%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Content

Ada beberapa indikator untuk mengukur dimensi *content*, yaitu dilihat dari sisi isi suatu sistem. Dimana isi dari sistem dilihat dari fungsi dan modul yang dihasilkan oleh sistem. Hasil dari Tabel 4 menunjukkan bahwa 51 orang yang memilih puas, dapat dilihat juga dari persentase nilai modus pada Tabel 5 sebanyak 56,6% dimana mahasiswa sudah puas merasa puas terhadap konten dari aplikasi LMS. LMS memiliki beberapa konten seperti fitur pengunduhan materi, fitur forum diskusi, fitur kuis dan ujian *online*, fitur *video conference*, dan fitur laporan yang dapat digunakan oleh dosen untuk menverifikasi perkembangan mahasiswa. Fitur ini bisa dimanfaatkan untuk memverifikasi absensi mahasiswa, *memonitoring* mahasiswa dalam mengerjakan tugas, dan sekaligus dapat merekap jawaban kuis dan tugas dari mahasiswa. Untuk melihat tren tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *content* dalam model *end user computing satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.

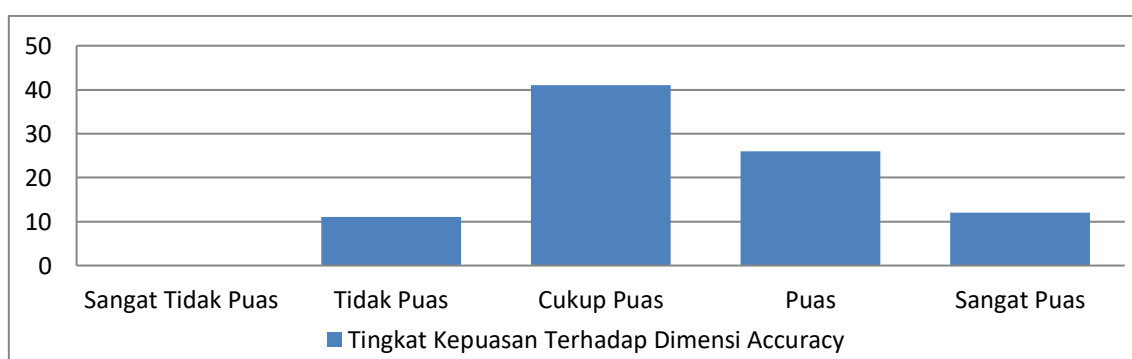


Gambar 2. Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Content

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Accuracy

Dimensi *accuracy* dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pengguna yang dilihat dari segi keakuratan suatu data ketika sistem aplikasi menerima masukan (input) lalu diolah menjadi suatu informasi. Tingkat keakuratan data dan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi pembelajaran daring terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Darmawan, 2015; Irawati & Jonatan, 2020; Kristina *et al.*, 2020; Prasetya & Harjanto, 2020; Prasetyo *et al.*, 2021; Purwandani,

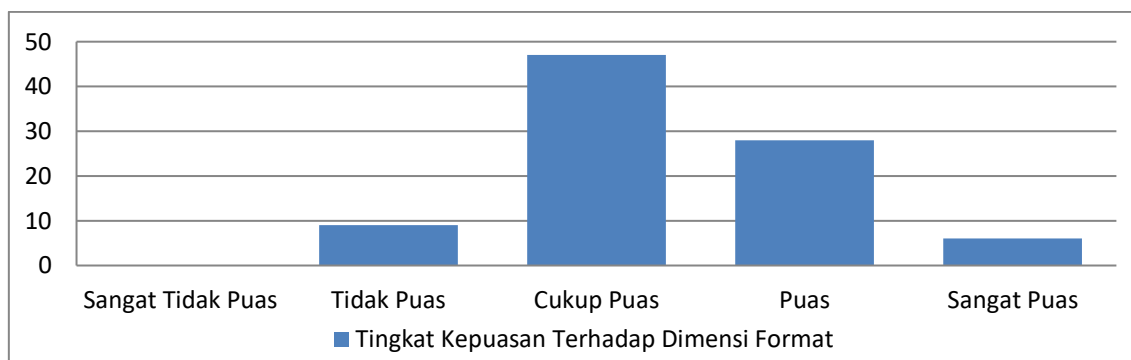
2018; Redaputri *et al.*, 2021; Saputra & Susiana, 2021; Suaryana *et al.*, 2017). Hasil dari Tabel 4 menunjukkan bahwa 41 orang yang memilih cukup puas, dapat dilihat juga dari persentase nilai modus pada Tabel 5 sebanyak 45,5% dimana mahasiswa merasa cukup puas dengan aplikasi LMS yang bisa dikatakan telah cukup memberikan data yang cukup akurat. Dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa pada dimensi *content* yakni sebesar 56,6%, persentase nilai modus kepuasan mahasiswa pada dimensi *accuracy* ini lebih rendah yaitu sebesar 45,5%. Untuk melihat tren tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *accuracy* dalam model *end user computing satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi *Accuracy*

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Format

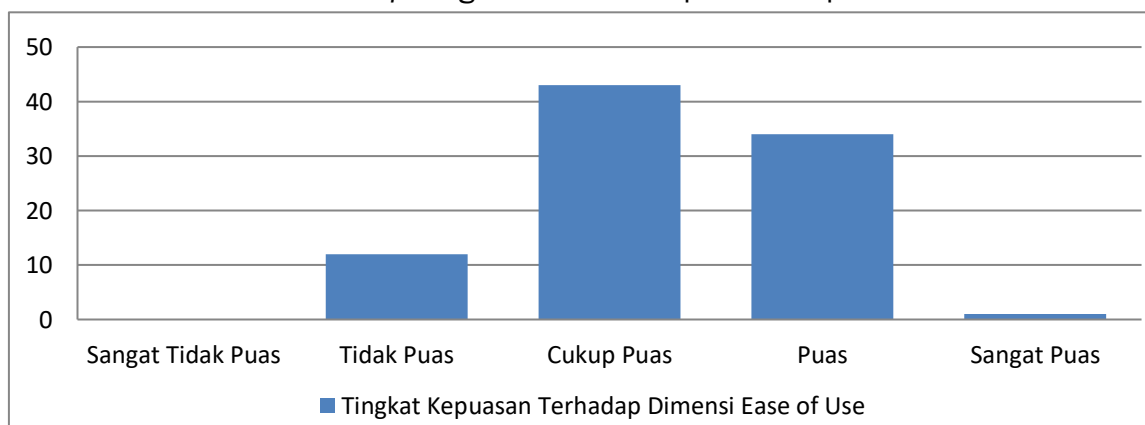
Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem. Dapat dilihat data pada Tabel 4 menunjukkan sebanyak 47 responden memilih cukup puas dan bisa dilihat dari Tabel 5 persentase nilai modus tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 52,2%. Tampilan aplikasi LMS cukup menarik di mana sudah ditampilkan logo dan identitas Universitas Islam Negeri Mataram. Namun demikian, untuk format tampilan harus selalu diperbarui untuk menghindari kejenuhan dari pengguna baik itu dari dosen ataupun mahasiswa, sehingga bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi LMS. Dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa pada dimensi *content* yakni sebesar 56,6%, dan dimensi *accuracy* sebesar 45,5%, persentase nilai modus tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi format lebih besar daripada dimensi *accuracy* dan lebih rendah daripada dimensi *content* yaitu sebesar 52,2%. Untuk melihat tren tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi format dalam model *end user computing satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi *Format*

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Ease of Use*

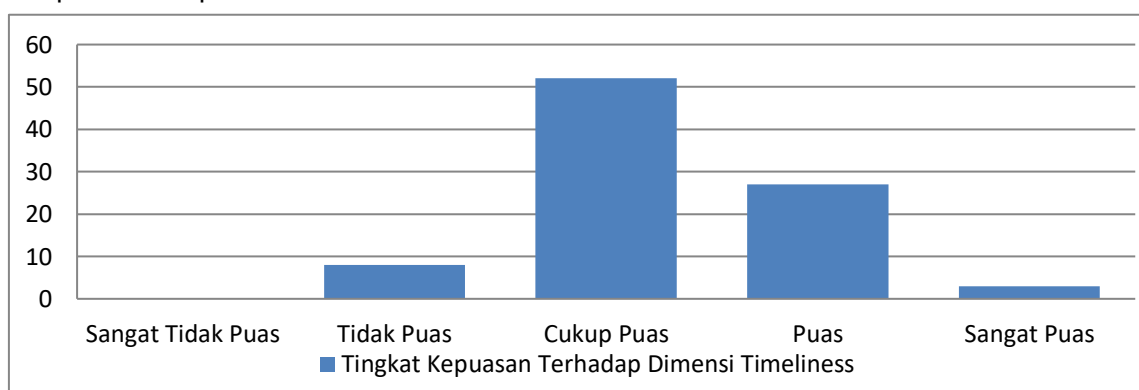
Dimensi *ease of use* dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan bagi pengguna (*user friendly*) dalam menjalankan aplikasi LMS, seperti menjalankan proses input data, pengolahan data dan mencari informasi yang sedang dibutuhkan pada saat itu. Memaksimalkan indikator kemudahan bagi pengguna sangat penting bagi para penyedia layanan yang berbasis tampilan aplikasi maupun *website*, karena dengan mudahnya menjalankan suatu aplikasi, akan membuat para pengguna merasa puas (Hartati *et al.*, 2020; Marlina *et al.*, 2019). Dari hasil data pada Tabel 4 menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi LMS sebanyak 43 responden sudah cukup puas terhadap dimensi *ease of use*. Persentase nilai modus pada Tabel 5 juga bisa dilihat tingkat kepuasan mahasiswa di mana sebesar 47,8% responden sudah cukup puas terhadap dimensi *ease of use* ini. Dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa pada dimensi *content* yakni sebesar 56,6%, lalu dimensi *accuracy* sebesar 45,5%, dan dimensi *format* sebesar 52,2%, maka persentase nilai modus tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *ease of use* dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa lebih rendah daripada dimensi *content* dan dimensi *format*, tetapi lebih besar daripada dimensi *accuracy* yaitu sebesar 47,8%. Untuk melihat tren tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *ease of use* dalam model *end user computing satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 5 berikut.



Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi *Ease of Use*

Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari hasil data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *timeliness* pada aplikasi LMS sebanyak 52 orang responden merasa cukup puas. Dapat dilihat juga dari persentase nilai modus pada Tabel 5 sebesar 57,8% dimana hampir separuh dari responden memilih cukup puas terhadap aplikasi LMS dari segi dimensi *timeliness*. Dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa pada dimensi *content* yakni sebesar 56,6%; dimensi *accuracy* sebesar 45,5%; dimensi *format* sebesar 52,2%; dan dimensi *ease of use* sebesar 47,8%, maka persentase nilai modus tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *timeliness* lebih besar dibandingkan dengan nilai modus hasil kepuasan mahasiswa pada dimensi *content*, dimensi *accuracy*, dimensi *format*, dan dimensi *ease of use*. Untuk melihat tren tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi konten dalam model *end user computing satisfaction* dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



Gambar 6. Diagram Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi *Timeliness*

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi *Learning Management System*

Sebelumnya telah dipaparkan data jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner, kemudian juga telah dipersentasekan nilai modus dari masing-masing tanggapan atas dimensi yang ada. Kemudian berikut kesimpulan tanggapan untuk masing-masing dimensi.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi *Learning Management System* Berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction*

Dimensi	Keterangan
<i>Content</i>	Puas
<i>Accuracy</i>	Cukup Puas
<i>Format</i>	Cukup Puas
<i>Ease of Use</i>	Cukup Puas
<i>Timeliness</i>	Cukup Puas

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa Program Studi Tadris IPS Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram sebagai pengguna merasa cukup puas dengan adanya LMS sebagai suatu sistem yang disiapkan oleh pihak universitas sebagai wadah untuk pelaksanaan perkuliahan secara daring. Terkait masing-masing dimensi, terlihat dimensi *content* masuk pada kategori puas, sedangkan dimensi *accuracy*, dimensi format, dimensi *ease of use* dan dimensi *timeliness* masuk pada kategori cukup puas. Untuk ke depannya, pengelola aplikasi LMS diharapkan untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi LMS berdasarkan kategori dimensi-dimensi di atas sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa yang menjadi salah satu indikator pembelajaran daring yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian Ulinuha & Novitaningtyas (2021) menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap dimensi konten dan dimensi akurasi. Selanjutnya Hartati *et al.* (2020) dalam penelitiannya menunjukkan, semakin baik persepsi siswa terhadap indikator *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan siswa.

PENUTUP/SIMPULAN

Pada masa pandemi saat ini, penggunaan sistem aplikasi berupa *Learning Management System* (LMS) pada bidang pendidikan di lingkungan Universitas Islam Negeri Mataram sangat bermanfaat bagi dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan proses belajar-mengajar secara *online*. Berdasarkan hasil pembahasan data yang telah disajikan sebelumnya, secara keseluruhan mahasiswa merasa cukup puas terhadap aplikasi LMS. Masih banyak bagian yang dapat dimaksimalkan oleh operator LMS Universitas Islam Negeri Mataram agar kepuasan para pengguna, dalam hal ini mahasiswa, dapat lebih tinggi lagi. Salah satunya adalah memaksimalkan kecepatan jaringan yang menghubungkan server aplikasi LMS agar tidak mengalami keterlambatan saat akan diakses.

Bagi peneliti selanjutnya, untuk lebih menambah wawasan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat disempurnakan dengan menambahkan variabel-variabel lain. Selain itu, analisis lanjutannya dapat dipertajam menggunakan platform perangkat lunak statistik seperti *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Penelitian ini juga memiliki keterbatasan cakupan, salah satunya belum mengukur bagaimana tingkat capaian akademik para mahasiswa Program Studi Tadris IPS Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram selama belajar menggunakan LMS di masa pandemi Covid-19. Penelitian-penelitian selanjutnya dapat mendalami masalah tersebut agar dapat membandingkan antara tingkat capaian para mahasiswa ketika melaksanakan pembelajaran konvensional dengan tatap muka dengan

tingkat capaian para mahasiswa ketika melaksanakan pembelajaran daring menggunakan LMS.

DAFTAR PUSTAKA

- Adijaya, N. (2018). Persepsi Mahasiswa dalam Pembelajaran Online. *Wanastra: Jurnal Bahasa dan Sastra*, 10(2), 105–110. <https://doi.org/10.31294/w.v10i2.3931>
- Andilala, & Marhalim. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Pseudocode*, 6(2), 172–180. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.2.172-180>
- Arifin, J. (2018). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi (kedua)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Darmawan, F. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning IF UNPAS). *Jurnal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 7(4), 63–71. <https://ijns.org/journal/index.php/speed/article/view/1378>
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 47–58. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.736>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Kristina, M., Sari, R. N., & Nagara, E. S. (2020). Model Pelaksanaan Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid 19 di Provinsi Lampung. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, IV(2), 200–209. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v4i2.16945>
- Marlina, M., Santoso, Y. P., Kelvin, K., & Andry, J. F. (2019). Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknoinfo*, 13(2), 63. <https://doi.org/10.33365/jti.v13i2.215>
- Munap, R., Ahmad, S. N. B., Hamid, S. A., & Talib Beg, M. F. B. M. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(12), 5103–5110. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v5i12.03>

- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran *Online* dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 17(2), 188–197. <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v17i2.25286>
- Prasetyo, T., Marini, A., & Sumantri, M. S. (2021). Kepercayaan dan Kepuasan Penggunaan Lms Mahasiswa Selama Pembelajaran Daring. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 7(2), 162-170. <https://doi.org/10.25078/jpm.v7i2.2349>
- Purwandani, I. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-learning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. *Seminar Nasional Inovasi dan Tren (SNIT)*, 1(1), 112–117.
- Redaputri, A. P., Prastyo, Y. D., & Barusman, M. Y. S. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran *Online* di Era Pandemi Covid-19. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.31849/lectura.v12i1.5463>
- Saifuddin, M. F. (2018). E-Learning dalam Persepsi Mahasiswa. *Jurnal VARIDIKA*, 29(2), 102–109. <https://doi.org/10.23917/varidika.v29i2.5637>
- Saputra, A., & Susiana, S. (2021). Persepsi Mahasiswa terhadap Learning Management System (LMS): Pengaruh Lokasi, Perangkat dan Analisis Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 25(1), 81. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3591>
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 84. <https://doi.org/10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*: Bandung. Alfabeta.
- Ulinuha, G., & Novitaningtyas, I. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Kalacakra: Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.31002/kalacakra.v2i1.3321>