

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir *Learning Management System* Menggunakan Pengukuran *End-User Computing Satisfaction*
(Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Gusti Putu Ricky Anjaya

161708977

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR LEARNING
MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN PENGUKURAN END-USER
COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS: UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA)

yang disusun oleh

GUSTI PUTU RICKY ANJAYA

161708977

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Januari 2021

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Penguji 2	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.	Telah menyetujui
Penguji 3	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui

Yogyakarta, 25 Januari 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Gusti Putu Ricky Anjaya
NPM : 161708977
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir *Learning Management System* Menggunakan Pengukuran *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Januari 2021
Yang menyatakan,

Gusti Putu Ricky Anjaya
161708977

KATA PENGANTAR

Terima kasih sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kehendak-Nya penulis mampu mengerjakan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir *Learning Management System* Menggunakan Pengukuran *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta)” hingga selesai. Selama proses pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai terdapat banyak kendala dan kesulitan yang dialami oleh peneliti. Namun, berkat adanya petunjuk serta pertolongan dari Tuhan dan juga dari berbagai pihak yang turut andil membantu penulis, seluruh kendala tersebut kini tak terasa telah terlewati. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah menyemangati, membimbing serta menolong penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini :

1. Orang Tua dan kedua adik yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan dan doa serta penyemangatan yang telah diberikan kepada penulis sampai sekarang.
2. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis. Terima kasih banyak atas kesabaran Ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, serta atas seluruh ilmu yang telah diberikan kepada penulis dalam perkuliahan dan juga penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Yohanes Priadi W., S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan juga dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih banyak atas bimbingan yang telah diberikan dalam perkuliahan dan juga pengajarannya baik didalam maupun diluar perkuliahan selama ini.
4. Seluruh dosen serta staf di UAJY terutama untuk dosen Program Studi Sistem Informasi yaitu Ibu Spty, Bpk. Bagas, Bpk. Hendro, dan Ibu Clara. Terima kasih banyak untuk ilmu dan wawasan yang telah diajarkan kepada penulis selama ini. Terima kasih juga atas dukungan dan rasa kekeluargaannya yang sangat erat di dalam komunitas Sistem Informasi UAJY.
5. Giacinta Marescotti Dea Rivanni Tanzil Halili selaku partner hidup yang telah memberikan dukungan, nasihat, semangat, pencerahan, pertanyaan, komentar, dan selalu bersikeras mengingatkan penulis untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini hingga dapat diselesaikan pada waktunya. Terima kasih sangat

banyak bagi *future waifu* penulis yang tiada hentinya selalu mendoakan dan mengarahkan penulis untuk melangkah ke jalan yang tepat hingga pengerjaan tugas akhir ini dapat diselesaikan.

6. Teman-teman seperjuangan di Sistem Informasi Angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebut namanya satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, dan kebahagiaan yang selama ini terjalin di komunitas Sistem Informasi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca untuk kemajuan pada penelitian selanjutnya. Semoga dengan adanya tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan membantu seluruh pihak terkait yang membutuhkan.

Yogyakarta, 25 Januari 2021

Penulis,

Gusti Putu Ricky Anjaya

ABSTRAK

Munculnya pandemi COVID-19 saat ini telah mengubah proses pelaksanaan pendidikan di seluruh dunia menjadi sistem pembelajaran jarak jauh atau daring seutuhnya. Di Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan kebijakan bagi institusi pendidikan tinggi untuk wajib melakukan aktivitas pembelajaran secara daring. Kebijakan tersebut membuat Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Yogyakarta melalui surat edaran rektor mengeluarkan kebijakan pelaksanaan perkuliahan wajib dilakukan secara daring melalui Situs Kuliah. Situs Kuliah sebagai *learning management system* di UAJY awalnya tidak wajib digunakan karena hanya berperan sebagai pendukung kegiatan akademik / *blended learning*. Tetapi, kini di tengah pandemi penerapan Situs Kuliah wajib untuk digunakan oleh dosen dan mahasiswa untuk dapat melakukan aktivitas akademiknya secara daring. Penggunaan Situs Kuliah yang diwajibkan saat ini belum diketahui apakah telah mampu memuaskan penggunaannya berkaitan dengan keberhasilan penerapannya. Pengukuran kepuasan pengguna sistem akan sangat bermanfaat ketika penggunaannya bersifat mandatori atau wajib. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap Situs Kuliah menggunakan teori dan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dari Doll dan Torkzadeh serta faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pengguna Situs Kuliah. Populasi pada penelitian ini adalah dosen tetap dan mahasiswa aktif strata 1 yang menggunakan Situs Kuliah di tengah pandemi sekarang. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dosen dan mahasiswa telah memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap penerapan situs kuliah saat ini dan juga didapati bahwa kelima faktor EUCS memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap Situs Kuliah.

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna Sistem; End-User Computing Satisfaction; Sistem Informasi; Learning Management System; E-Learning.*

DAFTAR sISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah.....	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Bagan Keterkaitan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Studi Sebelumnya.....	11
2.2. Dasar Teori.....	18
2.1.1. Learning Management System (LMS)	18
2.1.2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	20
2.1.3. <i>End-User Computing Satisfaction</i>	21
2.1.4. Skala Likert.....	25
2.3. Model dan Hipotesis Penelitian	28
2.3.1. Model Penelitian	28
2.3.2. Hipotesis Penelitian	35
2.3.2.1. Hubungan antara <i>Content</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	35
2.3.2.2. Hubungan antara <i>Accuracy</i> dengan Kepuasan Pengguna	36
2.3.2.3. Hubungan antara <i>Format</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	36
2.3.2.4. Hubungan antara <i>Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pengguna	36
2.3.2.5. Hubungan antara <i>Timeliness</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Metode Penelitian.....	38
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1. Populasi.....	39
3.3.2. Sampel	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	42
3.5. Instrumen Penelitian.....	42
3.6. Variabel Penelitian	47
3.7. Metode Analisis Data	47
3.7.1. Uji Kualitas Instrumen.....	47
3.7.1.1. Uji Validitas	47
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	48
3.7.2. Analisis Statistik Deskriptif	49
3.7.3. Analisis Statistik Inferensial (<i>Covariance-Based SEM</i>)	50
3.8. Tahapan Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Pendahuluan	54
4.2. Uji Kualitas Instrumen	55
4.2.1. Uji Validitas	55
4.2.2. Uji Reliabilitas	58
4.3. Analisis Statistik Deskriptif	61
4.3.1. Karakteristik Responden.....	61
4.3.1.1. Berdasarkan Status Pengguna Situs Kuliah.....	61
4.3.1.2. Berdasarkan Program Studi.....	62
4.3.1.3. Berdasarkan Tahun Angkatan (Mahasiswa).....	63
4.3.1.4. Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.3.1.5. Berdasarkan Usia.....	65
4.3.1.6. Berdasarkan Rentang Waktu Lamanya Penggunaan Situs Kuliah...	66
4.3.2. Statistik Deskriptif	68
4.3.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	69
4.3.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	71
4.3.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	73

4.3.2.4.	Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	75
4.3.2.5.	Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	77
4.4.	Analisis Statistik Inferensial	80
4.4.1.	Uji Asumsi	81
4.4.1.1.	Uji Linearitas	81
4.4.1.2.	Uji Normalitas	87
4.4.1.3.	Uji Data <i>Outliers</i>	90
4.4.2.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	93
4.5.	Pembahasan.....	111
4.5.1.	Hubungan antara variabel <i>Content</i> dengan Kepuasan Pengguna Akhir Situs Kuliah	111
4.5.2.	Hubungan antara variabel <i>Accuracy</i> dengan Kepuasan Pengguna Akhir Situs Kuliah	114
4.5.3.	Hubungan antara variabel <i>Format</i> dengan Kepuasan Pengguna Akhir Situs Kuliah	117
4.5.4.	Hubungan antara variabel <i>Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pengguna Akhir Situs Kuliah	121
4.5.5.	Hubungan antara variabel <i>Timeliness</i> dengan Kepuasan Pengguna Akhir Situs Kuliah	124
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1.	Kesimpulan	129
5.1.1.	Perspektif Dosen	129
5.1.2.	Perspektif Mahasiswa	130
5.2.	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya	13
Tabel 2.2. 12 Item Instrumen Model EUCS	24
Tabel 2.3. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Content</i>	30
Tabel 2.4. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Accuracy</i>	31
Tabel 2.5. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Format</i>	33
Tabel 2.6. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Ease of Use</i>	34
Tabel 2.7. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Timeliness</i>	35
Tabel 3.1. Jumlah Populasi Dosen Tetap dan Mahasiswa Aktif 2017–2020.....	39
Tabel 3.2. Jumlah Sampel Minimal Dosen Per Fakultas	41
Tabel 3.3. Jumlah Sampel Minimal Mahasiswa Per Fakultas	41
Tabel 3.4. Item Pernyataan Kuesioner dan Definisinya.....	44
Tabel 3.5. Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	52
Tabel 4.1. Hasil Perhitungan Nilai R_{tabel}	55
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Konstruk (Dosen).....	56
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Konstruk (Mahasiswa)	57
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas (Dosen)	58
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas (Mahasiswa)	59
Tabel 4.6. Jumlah Responden Berdasarkan Status Pengguna Situs Kuliah.....	61
Tabel 4.7. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	62
Tabel 4.8. Jumlah Responden Mahasiswa Berdasarkan Tahun Angkatan.....	63
Tabel 4.9. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.10. Jumlah Responden Mahasiswa Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.11. Jumlah Responden Dosen Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.12. Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Waktu Lamanya Penggunaan Situs Kuliah.....	67
Tabel 4.13. Interval Kelas	68
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	69
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	71
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	73
Tabel 4.17. Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	76
Tabel 4.18. Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	78
Tabel 4.19. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Content</i> dan Variabel EUCS	82

Tabel 4.20. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Accuracy</i> dan Variabel EUCS	83
Tabel 4.21. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Format</i> dan Variabel EUCS.....	83
Tabel 4.22. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Ease of Use</i> dan Variabel EUCS	84
Tabel 4.23. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Timeliness</i> dan Variabel EUCS	84
Tabel 4.24. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Content</i> dan Variabel EUCS	85
Tabel 4.25. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Accuracy</i> dan Variabel EUCS	85
Tabel 4.26. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Format</i> dan Variabel EUCS.....	86
Tabel 4.27. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Ease of Use</i> dan Variabel EUCS	86
Tabel 4.28. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Timeliness</i> dan Variabel EUCS	87
Tabel 4.29. Hasil Uji Normalitas Responden Dosen	88
Tabel 4.30. Hasil Uji Normalitas Responden Mahasiswa.....	89
Tabel 4.31. Hasil Uji Data <i>Outliers</i> Responden Dosen	90
Tabel 4.32. Hasil Uji Data <i>Outliers</i> Responden Mahasiswa.....	92
Tabel 4.33. <i>Standardized Regression Weights</i> (Dosen)	95
Tabel 4.34. Hasil Uji GOF Responden Dosen Sebelum Modifikasi.....	96
Tabel 4.35. <i>Modification Indices</i> (Dosen).....	96
Tabel 4.36. Hasil Uji GOF Responden Dosen Sesudah Modifikasi	99
Tabel 4.37. <i>Regression Weights</i> (Dosen)	99
Tabel 4.38. Hasil Uji Hipotesis Responden Dosen	100
Tabel 4.39. <i>Standardized Regression Weights</i> (Mahasiswa)	102
Tabel 4.40. <i>Standardized Regression Weights</i> (Mahasiswa) Setelah Penghapusan Indikator X2.3 / A3	103
Tabel 4.41. Hasil Uji GOF Responden Dosen Sebelum Modifikasi.....	104
Tabel 4.42. <i>Modification Indices</i> (Mahasiswa).....	105
Tabel 4.43. Hasil Uji GOF Responden Mahasiswa Setelah Modifikasi	108
Tabel 4.44. <i>Regression Weights</i> (Mahasiswa)	108
Tabel 4.45. Hasil Uji Hipotesis Responden Mahasiswa	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan	10
Gambar 2.1. Model EUCS	22
Gambar 2.2. Model Pengukuran Five First-Order Factors and One Second-Order Factor dari instrumen EUCS	23
Gambar 2.3. Kerangka Keputusan untuk Pemilihan Format/Jumlah Skala Respon....	27
Gambar 2.4. Model Penelitian mengacu Konsep Doll dan Torkzadeh.....	28
Gambar 2.5. Model Penelitian dan Item Pengukuran	29
Gambar 3.1. Model EUCS <i>Second-Order Factor</i> CFA	51
Gambar 3.2. Tahapan Penelitian	53
Gambar 4.1. Model CFA Sebelum Modifikasi (Dosen)	94
Gambar 4.2. Model CFA Setelah Modifikasi (Dosen).....	98
Gambar 4.3. Model CFA Sebelum Modifikasi (Mahasiswa).....	102
Gambar 4.4. Model CFA Sebelum Modifikasi (Mahasiswa).....	104
Gambar 4.5. Model CFA Setelah Modifikasi (Mahasiswa).....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 2. Data Jawaban Responden Dosen.....	144
Lampiran 3. Data Jawaban Responden Mahasiswa.....	146
Lampiran 4. Surat Edaran Rektor	153
Lampiran 5. Tabel Revisi.....	154

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Wabah virus Corona (COVID-19) saat ini mengakibatkan dampak buruk secara global terhadap seluruh aspek kehidupan manusia. Dampak dari wabah COVID-19 telah memperlambat pertumbuhan ekonomi global dan perubahan atau pembatasan interaksi sosial. Dari aspek kesehatan, Virus Corona telah menyerang jutaan orang dari berbagai belahan dunia, baik yang sakit ataupun meninggal karena terinfeksi penyakit ini [1]. Gejala yang umumnya terjadi apabila terinfeksi virus ini adalah demam, batuk, pilek, nyeri tulang, dan masalah pernapasan yang dapat berujung pada penyakit pneumonia [2]. World Health Organization (WHO) atau Organisasi Kesehatan Dunia telah menilai dan mengumumkan kepada publik bahwa wabah COVID-19 dikategorikan pandemi global yang tingkat penyebaran dan keparahannya sangat mengkhawatirkan [3].

Wabah COVID-19 tidak hanya berdampak buruk pada sektor ekonomi, kesehatan, dan sosial saja tetapi juga berimbas pada sektor edukasi atau pendidikan [4]. Pandemi virus Corona telah mempengaruhi sistem pendidikan di seluruh dunia yang mengarah kepada penutupan total sekolah, pendidikan tinggi, dan perguruan tinggi [5]. Lembaga atau Institusi Pendidikan di berbagai belahan bumi pada masa pandemi ini dengan terpaksa harus mencari solusi alternatif terkait bagaimana melaksanakan proses pendidikan selain melalui pembelajaran tatap muka. Banyak negara telah mengambil opsi dengan menerapkan sistem pembelajaran jarak jauh untuk melakukan aktivitas belajar mengajar.

Di Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) pada tanggal 24 Maret 2020 memutuskan untuk menghentikan seluruh aktivitas pembelajaran di sekolah dan menerapkan metode pembelajaran jarak jauh atau belajar dari rumah secara daring (dalam jaringan) melalui Surat Edaran No. 4 Tahun 2020. Joko Widodo selaku Presiden Republik Indonesia per tanggal 30 Maret 2020 kemudian mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 2020 terkait dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang salah satunya berisi tentang peliburan sekolah dan tempat kerja [6]. Peliburan sekolah yang dimaksud ialah mewajibkan untuk seluruh aktivitas belajar dan mengajar

secara fisik atau secara langsung bertatap muka di sekolah dihentikan dan digantikan dengan metode belajar dari rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh.

Transformasi sistem pembelajaran yang mulanya berbasis kelas tatap muka kini telah berganti menjadi sistem pembelajaran secara daring atau menggunakan jaringan internet (*online learning*) di seluruh area pendidikan di Indonesia akibat pandemi virus Corona. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) juga telah memberikan Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran dan Tahun Akademik Baru di Masa COVID-19. Panduan tersebut berisi salah satunya tentang sistem pembelajaran di institusi pendidikan tinggi dan perguruan tinggi di seluruh wilayah Indonesia untuk mata kuliah teori wajib dilaksanakan dengan metode pembelajaran secara daring. Pembelajaran jarak jauh secara daring merupakan proses pembelajaran antara pengajar dan pelajar yang tidak dilakukan secara fisik atau tatap muka langsung di satu tempat dan waktu yang sama melainkan melalui media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan internet [7]. Sistem pembelajaran secara daring memungkinkan pengajar dan pelajar yang terpisah oleh jarak dan waktu melakukan aktivitas belajar mengajar dan juga berkomunikasi secara interaktif dalam suatu media elektronik seperti Zoom, Microsoft Teams, Moodle, Edmodo, Youtube, dan media elektronik lain sebagai media pembelajaran.

Banyak institusi pendidikan saat ini telah memutuskan untuk meniadakan seluruh kelas tatap muka, kegiatan laboratorium dan kegiatan praktik, dan menetapkan proses pembelajaran tersebut dilakukan secara daring sebagai langkah pencegahan penularan virus yang menyebabkan COVID-19 [8]. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Yogyakarta, Indonesia yang juga terdampak wabah COVID-19 turut menerapkan metode pembelajaran secara daring. Melalui Surat Edaran Rektor No. 82/In/R tentang Antisipasi Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang satu diantaranya berisi bahwa mulai tanggal 16 Maret 2020 sampai dengan akhir Semester Genap TA. 2019/2020 seluruh kegiatan akademik (perkuliahan, UTS, UAS, Ujian Kerja Praktek, Ujian Magang, Ujian Pendarasan) wajib dilaksanakan secara daring. Proses pembelajaran atau perkuliahan wajib dilaksanakan secara daring melalui Situs Kuliah

(<https://kuliah.uajy.ac.id/>) serta platform pembelajaran lain yang dapat menunjang kegiatan akademik seperti WhatsApp Group, Skype, Google Classroom, Microsoft Teams, Zoom, dll.

Situs Kuliah atau disingkat Situs Kuliah merupakan sebuah sistem manajemen pembelajaran berbasis web yang dikembangkan menggunakan platform Moodle oleh Kantor Sistem Informasi (KSI) Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Moodle merupakan sebuah *Learning Management System* (LMS) atau *Course Management System* (CMS) yang digunakan untuk membangun dan merancang sebuah situs pembelajaran berbasis *online* atau *e-learning*. Pada dasarnya, Situs Kuliah dikembangkan khusus bagi dosen dan mahasiswa dengan tujuan untuk membantu kegiatan akademik di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada dosen, layanan yang diberikan melalui Situs Kuliah ialah seperti mengunggah materi perkuliahan, memberikan kuis atau tugas serta menilainya secara *online*, mengetahui daftar kelas, mengetahui daftar mahasiswa, dan sebagainya. Pada mahasiswa, layanan yang diberikan ialah seperti mengunduh materi perkuliahan, mengumpulkan tugas secara *online*, dan mengerjakan kuis *online* melalui Situs Kuliah.

Situs Kuliah juga berperan sebagai metode *Blended Learning* dimana dosen dan mahasiswa dapat melakukan interaksi pembelajaran secara daring ketika berada di kelas/tatap muka. Dengan menggunakan Situs Kuliah, mahasiswa dapat mengunduh materi pembelajaran saat di kelas atau yang telah dijelaskan oleh dosen sebelumnya di kelas. Dosen juga dapat memberikan materi pembelajaran sebelum kelas di mulai atau materi tambahan lain dengan mudah bagi mahasiswa. Proses pembelajaran yang terjadi akan lebih efektif karena adanya kemudahan dalam aksesibilitas materi pembelajaran dan fleksibilitas dalam bagaimana proses pembelajaran dilakukan [9]. Penerapan Situs Kuliah pada awal ditujukan agar dapat mendukung proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dengan lebih efektif dan efisien.

Perkembangan pandemi COVID-19 yang masih terus meningkat membuat Universitas Atma Jaya Yogyakarta mengeluarkan kebijakan melalui Surat Edaran Rektor No. 266/In/R tentang Pelaksanaan Aktivitas Akademik Semester Gasal Tahun Ajaran 2020/2021. Dalam surat edaran tersebut salah satunya berisi bahwa sampai akhir semester untuk mata kuliah teori wajib dilaksanakan secara daring

dan untuk mata kuliah praktik diarahkan untuk dilakukan secara daring juga. Penggunaan Situs Kuliah kini merupakan media utama bagi dosen dan mahasiswa untuk melakukan aktivitas belajar mengajar secara daring didukung dengan platform pembelajaran lain. Dosen dan mahasiswa diharuskan untuk memanfaatkan Situs Kuliah sepenuhnya agar kegiatan akademik dapat tetap berlangsung dari rumah/tempat tinggal masing-masing.

Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah menerapkan Situs Kuliah sebagai pendukung kegiatan akademik sejak tahun 2010 [10]. Penggunaan Situs Kuliah kini tidak hanya menjadi pendukung saja tetapi berperan sangat penting atas terlaksananya aktivitas akademik di masing-masing fakultas sebagai dampak dari wabah COVID-19. Dalam situasi pandemi saat ini, Situs Kuliah sebagai sistem manajemen pembelajaran yakni media utama pelaksanaan kuliah daring atau berlangsungnya aktivitas akademik tentu harus dapat memfasilitasi dan memenuhi harapan penggunanya. Penting bagi pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah terutama di tengah pandemi sekarang. Delone dan McLean [11] mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan ukuran yang paling sering digunakan untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi. Penelitian dari Subiyakto *et al.* [12] juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi.

Pengukuran kepuasan pengguna akhir sistem dapat menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan sistem yang diterapkan. Penelitian oleh Aggelidis dan Chatzoglou [13] menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir merupakan penentu yang teruji atau reliabel terhadap keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna akhir maka semakin berhasil dan efektif pula sistem informasi yang diterapkan. Pernyataan diatas juga didukung oleh Kassim *et. Al.* [14] dalam studinya yang mengatakan bahwa penilaian dari pengguna terhadap sistem dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem adalah kriteria fundamental dari keberhasilan penerapan sistem informasi.

End-User Computing Satisfaction adalah salah satu model pengukuran yang diperuntukkan dalam menilai kepuasan pengguna sistem informasi. *End*

User Computing Satisfaction atau disingkat EUCS merupakan model pengukuran khusus yang dipakai dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi berdasarkan dimensi atau faktor kepuasan. Model pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [15] ini terdiri dari 5 faktor ukuran kepuasan pengguna akhir sistem informasi yaitu Akurasi, Konten, Kemudahan Penggunaan, Format, dan Ketepatan Waktu. Penggunaan metode pengukuran ini telah banyak dijadikan model dalam penelitian khusus untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi dalam suatu organisasi termasuk institusi pendidikan tinggi [15]. Mengukur kepuasan pengguna akhir sangatlah penting karena ini telah banyak dilakukan sebagai ukuran untuk menentukan keberhasilan dan efektivitas dari penerapan sebuah sistem informasi [16].

Penelitian ini akan menguji 5 variabel ukuran kepuasan pengguna dari model EUCS. Kelima variabel akan dijadikan faktor hipotesis penelitian untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah yakni dosen dan mahasiswa aktif strata 1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan Situs Kuliah sehingga dapat menyediakan layanan yang lebih baik dan mampu memuaskan / memenuhi kebutuhan penggunanya yaitu dosen dan mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta terutama di tengah pandemi COVID-19 saat ini.

1.2. Perumusan Masalah

Universitas Atma Jaya Yogyakarta mengembangkan *Learning Management System* yaitu Situs Kuliah sebagai platform *Blended learning* yang digunakan untuk menunjang aktivitas belajar mengajar di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Namun, dengan terjadinya wabah COVID-19 saat ini telah mengubah peran Situs Kuliah sebagai platform *Blended learning* menjadi platform pembelajaran secara daring/*online learning* seutuhnya. Perubahan peran Situs Kuliah menjadi platform pembelajaran secara daring seutuhnya tentu dapat menimbulkan perubahan kebutuhan bagi dosen dan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik. Penerapan Situs Kuliah di tengah pandemi saat ini belum

diketahui apakah telah mampu memuaskan dan berhasil berjalan menurut dosen dan mahasiswa selaku pengguna akhirnya. Penelitian yang dilakukan Aggelidis dan Chatzoglou [13] menyebutkan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem merupakan penentu yang teruji dan reliabel terhadap keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Menurut pernyataan Delone dan McLean [11], ukuran kepuasan pengguna memiliki tingkat validitas yang tinggi yang dapat diartikan bahwa sulit untuk menolak atau membantah keberhasilan suatu sistem yang menurut penggunanya mereka sukai.

Dosen dan mahasiswa kini diwajibkan untuk memanfaatkan Situs Kuliah sepenuhnya sebagai media pelaksana aktivitas pembelajaran secara daring dari yang awalnya hanya sebagai pendukung kegiatan akademik saja. Kewajiban tersebut dapat diartikan sebagai tuntutan atau desakan bagi dosen dan mahasiswa sebagai pengguna dalam menggunakan Situs Kuliah. Menurut pernyataan Urbach dan Muller [17], mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi sangat bermanfaat ketika penggunaan sistem informasi tersebut bersifat wajib atau mandatori dan jumlah penggunaan bukan merupakan indikator yang tepat dari keberhasilan penerapan sistem.

Beberapa studi literatur memaparkan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem merupakan salah satu ukuran penting dari keberhasilan implementasi sistem informasi. Kepuasan dosen dan mahasiswa dalam menggunakan Situs Kuliah saat ini ditengah pandemi COVID-19 belum diketahui yang berkaitan dengan keberhasilan penerapannya. Selain itu, studi dari Urbach dan Muller [17] menyatakan jika mengukur kepuasan pengguna sistem yang bersifat mandatori akan sangat bermanfaat yang dalam hal ini sesuai dengan kondisi penggunaan Situs Kuliah saat ini. Berdasarkan pernyataan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengukur bagaimana mengukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan persepsi atau pengalaman dosen dan mahasiswa ketika menggunakan Situs Kuliah di tengah wabah COVID-19 dan menguji hubungan antara kelima faktor *End User Computing Satisfaction* dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dirancang pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah UAJY di tengah pandemi COVID-19?
2. Faktor apakah yang berhubungan dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah UAJY berdasarkan model EUCS?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang sesuai dengan 2 pertanyaan penelitian yaitu, pertama adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta berhubungan dengan keberhasilan penerapannya di tengah pandemi COVID-19 saat ini. Selanjutnya yang kedua adalah untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor dalam model EUCS dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah UAJY yang secara rinci ialah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan antara variabel *Content* (isi) dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Mengetahui hubungan antara variabel *Accuracy* (keakuratan) dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Mengetahui hubungan antara variabel *Format* (bentuk penyajian) dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Mengetahui hubungan antara variabel *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Mengetahui hubungan antara variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.5. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta dilakukan dengan cara menguji hubungan antara 5 faktor EUCS dengan Kepuasan Dosen dan Mahasiswa sebagai pengguna akhirnya.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* dengan 5 variabel kepuasan pengguna akhir sistem informasi.
3. Metode analisis statistik inferensial menggunakan CB-SEM (Covariance-based SEM) dengan program IBM SPSS AMOS 22.
4. Analisis dilakukan terhadap 2 kelompok pengguna akhir Situs Kuliah yang berbeda yaitu Dosen Tetap dan Mahasiswa Aktif Strata 1 (S1) Angkatan 2017 – 2020 Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai responden penelitian.
5. Analisis dilakukan secara terpisah atau terbagi menjadi 2 bagian yaitu terhadap Dosen Tetap dan Mahasiswa Aktif Strata 1 untuk memperoleh gambaran kepuasan yang lebih holistik dan menyeluruh dilihat dari 2 perspektif pengguna karena masing-masing pengguna diberikan hak akses serta fitur & layanan yang berbeda pada Situs Kuliah.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini berdasarkan kajian rumusan masalah yang akan diteliti dengan batasan masalah yang telah ditentukan dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengharapkan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Manfaat keilmuan

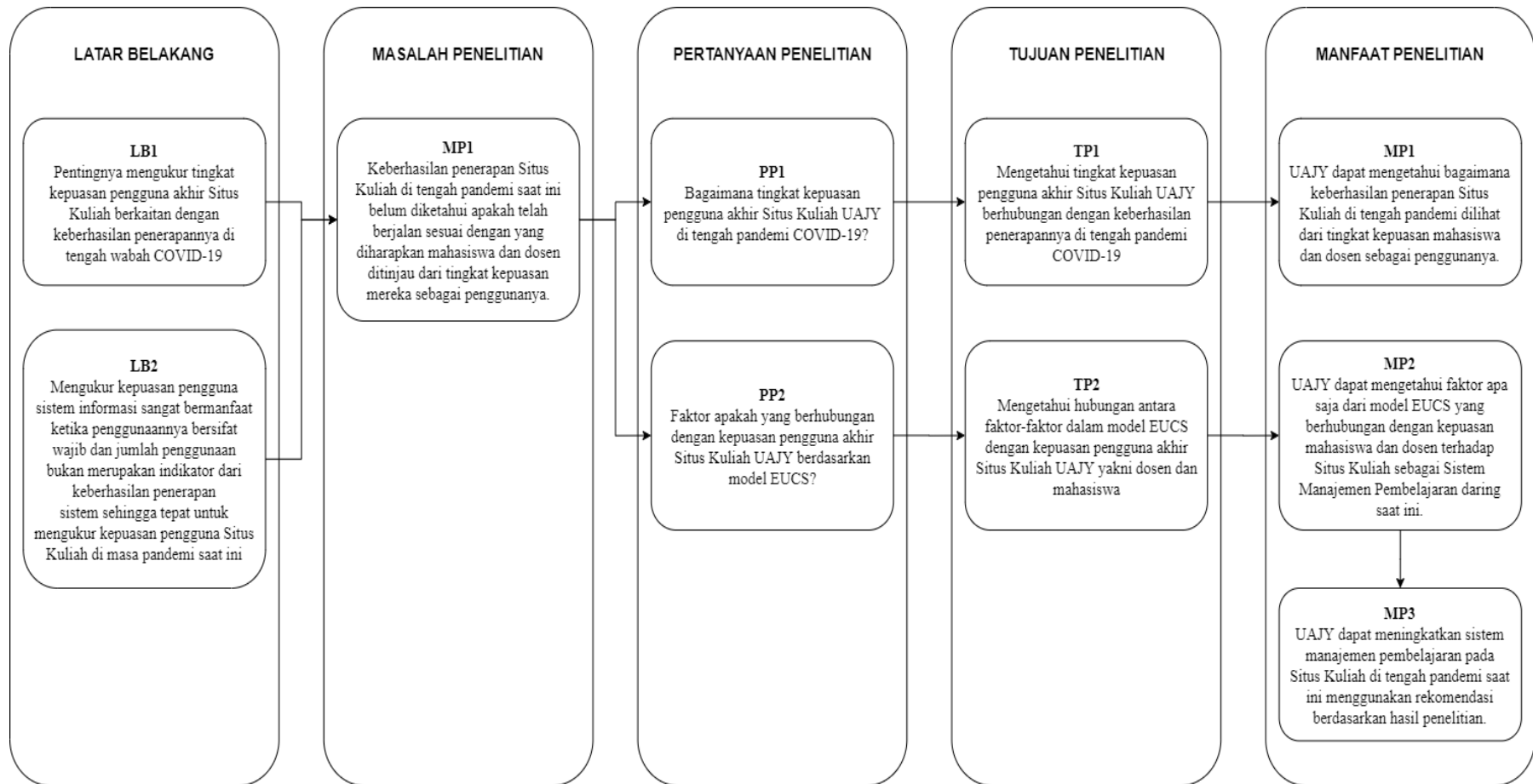
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai alternatif sumber pengetahuan dan bahan pemikiran bagi peneliti lain dalam melaksanakan penelitian yang sejenis yakni mengenai kepuasan pengguna akhir sistem

informasi khususnya terkait dengan *e-learning* atau *Learning Management System* menggunakan model EUCS.

b. Manfaat praktis

1. Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Dosen dan Mahasiswa terhadap Situs Kuliah berhubungan dengan keberhasilan penerapannya ditengah pandemi saat ini.
2. Memberikan masukan atau rekomendasi bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk dapat meningkatkan sistem manajemen pembelajaran pada Situs Kuliah di tengah pandemi saat ini berdasarkan hasil penelitian.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Ngurah, Wijaya, & Suwastika [18] menyatakan bahwa keberhasilan sebuah sistem informasi berupa website *e-learning* STIKOM Bali dapat dinilai dengan mengukur tingkat kepuasan penggunanya. Dalam penelitian tersebut terdapat beberapa komponen yang digunakan sebagai penilaian terhadap kepuasan pengguna website *e-learning* yaitu desain antarmuka, kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, dan kecepatan akses informasi. Komponen-komponen tersebut akan disesuaikan dengan 5 indikator atau dimensi kepuasan dari metode *End User Computing Satisfaction* ialah dimensi *Content*, dimensi *Accuracy*, dimensi *Format*, dimensi *Ease of Use*, dan dimensi *Timeliness*. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa nilai hasil evaluasi kelima indikator berada diatas 3 yang berarti secara keseluruhan pengguna website *e-learning* STIKOM Bali telah cukup puas dalam menggunakan website tersebut.

Sriwindono & Tumiwa [19] mengatakan bahwa kegagalan implementasi suatu sistem informasi dalam aspek non-teknis berhubungan dengan persepsi pengguna sistem informasi. Penggunaan sistem informasi yang berulang-ulang dapat menjadi indikator penanda bahwa sistem tersebut memiliki manfaat yang baik bagi penggunanya. Semakin tinggi tingkat manfaat yang diterima oleh pengguna maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan tingkat penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Tingginya tingkat penggunaan sistem informasi tidak dapat menjadi indikator penanda bahwa kepuasan pengguna juga tinggi terutama karena mayoritas pengguna diwajibkan untuk memakai sistem informasi tersebut. Pengguna tetap akan menggunakan sistem tersebut terlepas dari puas atau tidak puas karena memang diwajibkan dan dibutuhkan.

Fitriansyah & Harris [20] dalam penelitiannya yang mengukur tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal (Uvers) memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan seluruh pengguna situs web Uvers memiliki nilai rata-

rata 2.64 yang berarti belum cukup memuaskan menurut persepsi responden selaku penggunaanya. Data primer dalam penelitian ini diterima secara langsung dari responden sebanyak 290 orang yang terbagi dalam 3 bagian yaitu staf, dosen, dan mahasiswa aktif. Data-data yang diterima dari kuesioner yang telah diisi oleh responden diukur menggunakan skala Likert yang terbagi menjadi 4 poin yaitu Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Puas, dan Sangat Puas. Pengujian hasil kuesioner dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

Putra [21] dalam penelitiannya mengenai analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik dan Administrasi Terpadu (SIATer) menggunakan skala pengukuran likert untuk menentukan ukuran dari pendapat, sikap, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 317 responden dengan jumlah populasi berada diantara 3083 hingga 3500 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIATer masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan penggunaanya yaitu mahasiswa Universitas Bandar Lampung. Indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIATer adalah indikator format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu sesuai dengan hasil analisis yang didapat dari kuesioner para responden.

Awaludin & Yolanda [22] dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem CEISA (Customs & Excise Information System and Automation) pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menjadi indikator penilaian dalam penelitian. Sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang dan data yang diterima dianalisis dengan Uji Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS 25 untuk pengolahan datanya. Dari kelima hipotesis yang diajukan dan disesuaikan dengan indikator dalam metode EUCS, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis tersebut diterima. Dari hasil hipotesis tersebut, dapat diartikan bahwa seluruh indikator dalam metode EUCS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem CEISA.

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya

No.	Peneliti	Variabel	Model	Sampel	Hasil Penelitian
1	Weli [23] 2014	<p>Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem, Kinerja Manajerial.</p> <p>Variabel Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> <p><i>Timeliness</i></p>	EUCS	Pengguna sistem ERP (level manajer) pada perusahaan-perusahaan di Jakarta yang telah menggunakan sistem ERP.	<p>Seluruh Hipotesis Diterima : <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh langsung dan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem ERP. Selain itu, kepuasan pengguna sistem ERP juga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja manajerial.</p>
2	Fitriantoro dan Husnah [24] 2017	<p>Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem.</p> <p>Variabel Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 	EUCS	Mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia yang menggunakan <i>e-learning</i> atau LMS bernama Student Centered e-learning Environment (SCeLE) selama tahun 2015.	<p>Seluruh Hipotesis Diterima : <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>e-learning</i> SCeLE.</p>

No.	Peneliti	Variabel	Model	Sampel	Hasil Penelitian
		4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i>			
3	Hidayah et. al. [25] 2018	Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem. Variabel Independen : 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i>	EUCS	Mahasiswa pengguna sistem Single Tuition Fee (UKT) di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun Akademik 2017/2018	Hipotesis Diterima : <i>Content, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness</i> terbukti memberikan pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem Single Tuition Fee (UKT). Hipotesis Ditolak : <i>Format</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Single Tuition Fee (UKT).
4	Awaludin dan Yolanda [22]	Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem.	EUCS	Karyawan aktif di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok selaku pengguna akhir sistem	Seluruh Hipotesis Diterima : <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> menunjukkan adanya pengaruh

No.	Peneliti	Variabel	Model	Sampel	Hasil Penelitian
	2018	Variabel Independen : 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i>		CEISA (<i>Customs & Excise Information System and Automation</i>)	positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem CEISA.
5	Djunanto dan Papilaya [26] 2018	Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem. Variabel Independen : 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i> 6. <i>System Speed</i> 7. <i>System Reliability</i>	EUCS dan ISO/IEC 12207:2008	Pengguna BDS (<i>Branch Delivery System</i>) terintegrasi dengan mesin TCR (<i>Teller Cash Recycler</i>) pada perusahaan perbankan swasta terbesar di Indonesia.	Hipotesis Diterima : <i>Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan System Reliability</i> memberikan pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis Ditolak : <i>Content dan System Speed</i> tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

No.	Peneliti	Variabel	Model	Sampel	Hasil Penelitian
6	Saputra dan Kurniadi [27] 2019	<p>Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem.</p> <p>Variabel Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i> 	EUCS	Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang menggunakan Sistem Informasi E-Campus.	<p>Seluruh Hipotesis Diterima : <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem secara parsial dan secara simultan.</p>
7	Siswanto dan Zusrony [28] 2019	<p>Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna Akhir Sistem.</p> <p>Variabel Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Information Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 	EUCS	Dosen dan mahasiswa aktif pada jurusan Teknik Informatika dan Sistem Informasi yang menggunakan Sistem Informasi Akademik di Sekolah Tinggi Komputer “XX” Kota Semarang	<p>Hipotesis Diterima : <i>Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> menunjukkan pengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi Akademik.</p> <p>Hipotesis Ditolak :</p>

No.	Peneliti	Variabel	Model	Sampel	Hasil Penelitian
		5. <i>Timeliness</i>			<i>Information Content</i> menunjukkan adanya pengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi Akademik.

2.2. Dasar Teori

2.1.1. Learning Management System (LMS)

Learning Management System atau LMS adalah sebuah sistem informasi akademik berbasis *online* yang dikembangkan dalam sebuah institusi pendidikan dengan tujuan untuk mendukung aktivitas pembelajaran. Ouadoud, Chkouri, & Nejjari [29] mengatakan bahwa *Learning Management System* atau *e-learning* merupakan sebuah platform yang menyediakan serangkaian layanan yang digunakan untuk membantu para guru atau pengajar dalam mengelola materi pembelajaran mereka. Seluruh fitur yang disediakan dalam LMS mewakili semua layanan yang digunakan untuk membantu dalam mengelola proses pembelajaran dan interaksi antara pengajar dan pelajar. LMS sering diterapkan pada institusi pendidikan karena kemudahan dan kecepatannya sebagai media penyampaian konten, pemantauan partisipasi akademik pelajar, pengelolaan sumber daya pembelajaran, dan juga menilai kinerja akademik pelajar.

Adzharuddin [30] mengatakan bahwa *Learning Management System* adalah salah satu solusi yang bermanfaat bagi pengajar dan pelajar dalam lingkungan pembelajaran *online*. Pada umumnya LMS menyediakan instruktur atau pengajar untuk mempersiapkan dan menyampaikan suatu konten, memantau partisipasi pelajar, serta menilai kinerja pelajar secara *online*. LMS dapat memfasilitasi para pelajar dalam mengakses materi pembelajaran dengan lebih mudah dan cepat. Melalui LMS ini, pengajar dan pelajar diberi sebuah media atau tempat untuk melakukan aktivitas pembelajaran tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu [31]. Pengaksesan materi pembelajaran dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun sehingga lebih memudahkan para pengajar dan pelajar dalam hal mobilitas. Para pengajar akan dimudahkan dalam melakukan penyampaian materi pembelajaran tanpa harus melakukannya di dalam institusi pendidikan. Pelajar juga akan dimudahkan dalam melakukan aktivitas pembelajaran seperti mengunduh materi pembelajaran dan mengerjakan tugas secara *online* yang dapat dilakukan di luar institusi pendidikan [32].

Chaubey dan Bhattacharya [31] menyebutkan bahwa penerapan program LMS umumnya berupa aplikasi website berbasis *web server* atau *cloud server* yang sederhana dan mudah untuk digunakan melalui sebuah *browser*. LMS biasanya dikembangkan dengan menggunakan teknologi atau berlisensi *open source*. LMS menyimpan data dan informasi terkait pengguna, pelajaran, dan materi atau konten pembelajaran. Semua informasi tersebut akan diintegrasikan dan diperlukan agar LMS dapat berjalan dengan sesuai tanpa adanya kesalahan pengelolaan manajemen pembelajaran. Dalam penggunaan LMS, setiap penggunanya yaitu pengajar dan pelajar akan diberikan nama pengguna dan kata sandi masing-masing untuk bisa melakukan pengaksesan ke dalam LMS. Pemberian nama pengguna dan kata sandi bertujuan untuk mengatur siapa saja pengguna yang teregistrasi yang dapat melakukan akses ke LMS sesuai dengan haknya.

Aplikasi LMS memiliki manfaat bagi institusi pendidikan dalam mengelola dan memantau program pembelajaran secara terpusat dan sistematis. Materi atau konten pembelajaran dari berbagai macam pelajaran akan disimpan secara terpusat dalam sebuah *server* penyimpanan dan dikelola oleh administrator secara sistematis. Menurut Sharma dan Vatta [32], LMS mampu menyediakan fitur-fitur yang beragam bagi pengajar dalam menyampaikan konten melalui berbagai format. Format penyampaian konten yang didukung oleh LMS ialah seperti multimedia, video, dan teks. Dari sisi pengaksesan materi pembelajaran, para pelajar akan lebih fleksibel dalam melakukan akses ke materi kapan saja dan dimana saja. Materi pembelajaran juga dapat diperbaharui oleh pengajar setiap saat sehingga informasi pembelajaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelajar setiap waktu. Selain itu, sumber daya berupa materi pembelajaran juga dapat di unduh atau digunakan kembali sehingga lebih menghemat waktu, biaya, dan upaya yang harus dikeluarkan oleh pelajar [32].

2.1.2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat didefinisikan seperti sebuah pengalaman dan pendapat yang muncul dari pengguna tentang penggunaan suatu sistem informasi. Sistem informasi pada organisasi dapat dikatakan baik dan handal apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan penggunanya [21]. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi dan penilaian dari pengalaman penggunanya saat menggunakan sistem informasi. Pengalaman pengguna terhadap sistem informasi dapat juga diartikan sebagai ukuran seberapa besar efektivitas sistem informasi yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Referensi dari Putri dan Pujani [33] dan Wetsch [34] menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tolak ukur seberapa besar kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan dari sistem informasi yang disediakan. Semakin besar tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, semakin tinggi pula kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan sistem informasi tersebut. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang tinggi mengindikasikan bahwa sistem informasi tersebut telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan dari para penggunanya dalam melakukan suatu aktivitas didalamnya [35]. Hal tersebut dapat berlaku sebaliknya jika sistem informasi yang diterapkan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun dan tingkat penggunaan juga akan ikut menurun. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang rendah menandakan bahwa sistem informasi tersebut membutuhkan penyediaan layanan yang lebih baik dan tepat dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

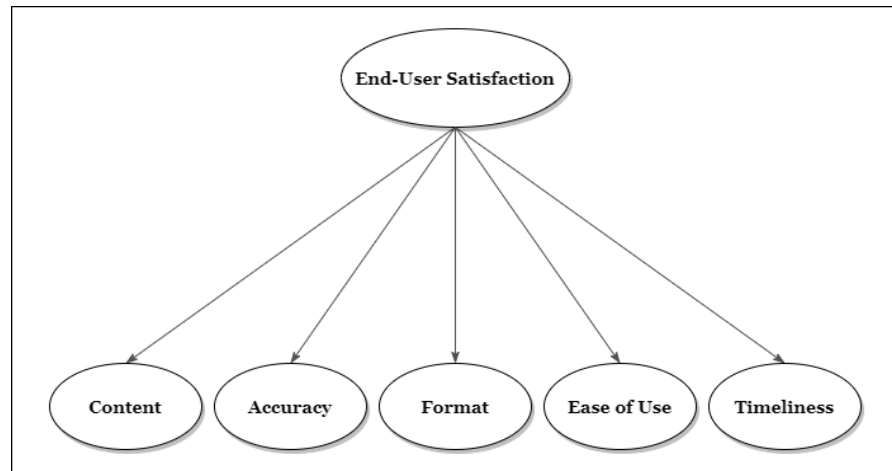
2.1.3. *End-User Computing Satisfaction*

End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model pengukuran khusus untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi. EUCS dapat dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung [15]. Model EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh [15] pada tahun 1988 untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis komputer. Doll & Torkzadeh melakukan studi eksplorasi tentang standar pengukuran EUCS dengan mengacu dari penelitian Ives et. al. [36] yang mengembangkan instrumen untuk mengukur *User Information Satisfaction* (UIS). UIS mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka [36].

Doll & Torkzadeh meninjau daftar item instrumen dari penelitian lain yang terkait mengukur persepsi pengguna akhir sehingga mendapatkan sejumlah 40 item instrumen pada awalnya. *Pilot study* atau studi pendahuluan pun dilakukan terlebih dahulu terhadap 5 perusahaan berbeda yaitu manufaktur, 2 rumah sakit, kantor pemerintah kota, dan universitas menggunakan metode *personal interview*/wawancara pribadi dan penyebaran kuesioner dengan 5 poin *Likert-type*. Dalam studi pendahuluan tersebut, ditemukan hasil bahwa hanya 18 item instrumen saja yang teruji reliabel dan valid untuk dijadikan pengukuran kepuasan pengguna akhir sistem [15].

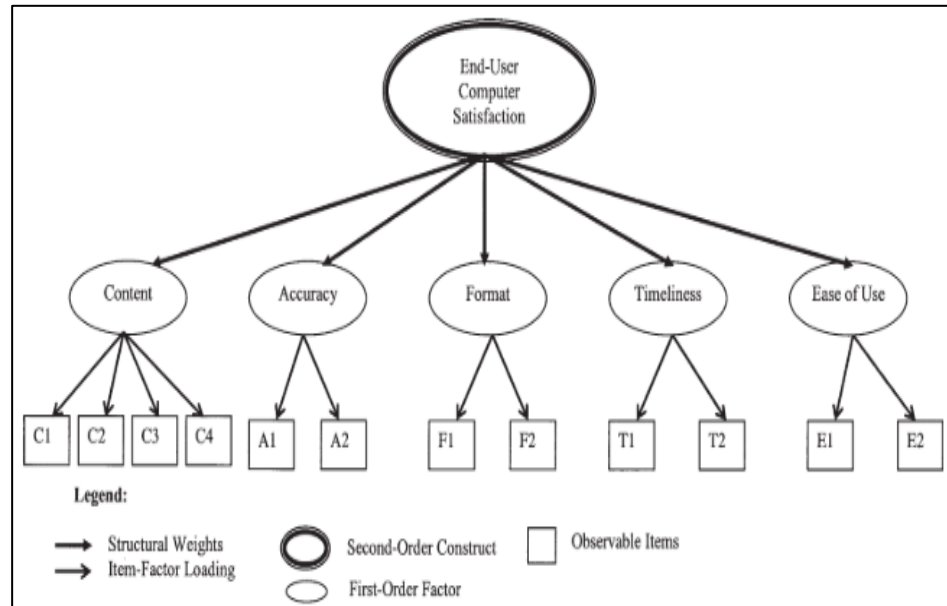
Setelah *pilot study* tersebut selesai, studi eksploratori secara keseluruhan kemudian dilakukan terhadap 44 perusahaan berbeda untuk mengeksplorasi lebih lanjut 18 item instrumen tersebut. Studi dilakukan melalui wawancara pribadi terlebih dahulu terhadap pengguna akhir dan kemudian kuesioner (5 poin skala likert) disebar. Hasil akhir yang diperoleh Doll & Torkzadeh adalah berupa 12 item instrumen valid dan reliabel yang terbagi ke dalam 5 faktor yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* untuk mengukur EUCS / kepuasan pengguna

akhir sistem informasi [15]. Model EUCS dan faktor-faktornya direpresentasikan dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model EUCS [15]

Pada penelitian ini model EUCS dipilih karena telah didefinisikan sebagai model yang reliabel dan valid untuk diterapkan pada berbagai aplikasi komputer atau sistem informasi [15]. Sebagai model yang teruji secara empiris, EUCS diterima sebagai model yang reliabel dalam menentukan keberhasilan sistem informasi terkait dengan kepuasan pengguna akhirnya [37]. Beberapa studi konfirmatori terhadap berbagai sistem atau aplikasi komputer telah dilakukan untuk menguji dan memvalidasi kelima faktor dan 12 item instrumen dalam model EUCS [35][38][39]. Studi tersebut melakukan uji validitas konstruk (*construct validity*) dengan metode analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis / CFA*) yang menghasilkan bahwa instrumen EUCS valid dan kuat (tidak terpengaruh oleh metode pengambilan sampel) untuk mengevaluasi sistem informasi dengan mengukur kepuasan pengguna akhirnya. Dalam studi tersebut dan juga yang dilakukan oleh Doll et. al. [40] dibuktikan bahwa model pengukuran untuk instrumen EUCS yang paling tepat dan sesuai adalah Model 4 : *Five First-Order Factors and One Second-Order Factor* yang dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Model Pengukuran *Five First-Order Factors and One Second-Order Factor* dari instrumen EUCS [40]

Selain studi konfirmatori tersebut, terdapat juga studi-studi yang menguji reliabilitas model EUCS. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas instrumen dalam model EUCS. Studi oleh Doll dan Torkzadeh [41], Hendrickson et. al. [42], dan McHaney et. al. [43] melakukan pengujian reliabilitas dengan analisis *test-retest reliability* terhadap instrumen EUCS. *Test-retest reliability* merupakan pengujian instrumen pengukuran terhadap sampel yang sama sebanyak 2 kali di waktu yang berbeda untuk kemudian dibandingkan hasil antara skor uji pertama dengan skor uji kedua apakah memiliki hasil yang setara atau sama. Hasil temuan studi tersebut membuktikan bahwa 12 item instrumen pengukuran dalam model EUCS secara internal telah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu dengan skor kedua hasil uji yang relatif sama. Instrumen EUCS memiliki karakteristik psikometri yang kuat dan valid dari hasil pengujian *test-retest* [43].

Pengukuran menggunakan model EUCS dilakukan dengan menggunakan 12 item instrumen/pertanyaan yang berasal dari 5 faktor EUCS yang dapat dilihat pada Tabel 2.2. Doll dan Torkzadeh [15] telah mengevaluasi masing-masing kelima faktor EUCS diatas menjadi 12 item

instrumen pengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi. 12 item instrumen tersebut nantinya akan digunakan sebagai rancangan pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden atau pengguna akhir sistem informasi. Selain 12 item tersebut, Doll dan Torkzadeh [15] dalam studinya juga menggunakan pertanyaan kriteria terpisah untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir secara menyeluruh yaitu “Secara keseluruhan, bagaimana penilaian akan kepuasan Anda terhadap sistem?” menggunakan 5 poin skala likert.

Tabel 2.2. 12 Item Instrumen Model EUCS

Faktor	Kode Item	Item Instrumen / Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	Apakah informasi yang diberikan sistem telah tepat dan sesuai kebutuhan Anda?
	C2	Apakah konten informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan Anda?
	C3	Apakah sistem menyediakan laporan yang persis seperti yang Anda butuhkan?
	C4	Apakah sistem memberikan informasi yang lengkap?
<i>Accuracy</i>	A1	Apakah sistem telah akurat?
	A2	Apakah akurasi yang dimiliki sistem telah memuaskan bagi Anda?
<i>Format</i>	F1	Menurut Anda apakah output telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat?
	F2	Apakah informasi disajikan dalam format yang jelas?
<i>Ease of Use</i>	E1	Apakah sistem telah <i>user-friendly</i> ?
	E2	Apakah sistem dapat digunakan dengan mudah?
<i>Timeliness</i>	T1	Apakah sistem mampu menyediakan informasi yang Anda butuhkan secara tepat waktu?
	T2	Apakah sistem menyediakan informasi yang terkini/ <i>up-to-date</i> ?

Doll dan Torkzadeh [15] menyimpulkan bahwa 12 item pertanyaan pada tabel memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai dan dapat

diterapkan untuk evaluasi pada berbagai sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menyimpulkan bahwa instrumen tersebut mudah untuk digunakan, karena telah menggabungkan berbagai faktor yang telah teruji. Model pengukuran EUCS telah teruji reliabilitasnya dalam banyak penelitian dan menunjukkan bahwa model ini telah layak untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi melalui model pengukuran EUCS dilakukan atas pengalaman pengguna akhir ketika memakai sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna akhir ditentukan dari jawaban atas pertanyaan yang dibuat berdasarkan kelima faktor EUCS tersebut.

2.1.4. Skala Likert

Likert [44] mengembangkan sebuah prinsip pengukuran sikap yang disebut dengan Skala Likert. Pengukuran sikap ini dilakukan dengan meminta jawaban orang-orang untuk menanggapi serangkaian pernyataan tentang suatu topik. Setiap pernyataan yang diberikan memiliki kategori respon atau rentang poin jawaban dalam bentuk skala metrik. Kategori respon atau rentang poin jawaban tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa setuju atau tidak setuju mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Kategori respon yang sering digunakan adalah 5 kategori respon atau disebut juga 5 poin skala likert. Label kategori respon dari 5 poin ini biasanya dimulai dari Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Selain 5 poin ini, terdapat juga skala likert yang memiliki 3, 4, 6, 7, 9, 10, atau 11 poin jawaban. Pemilihan jumlah poin ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan instrumen yang digunakan dalam penelitian.

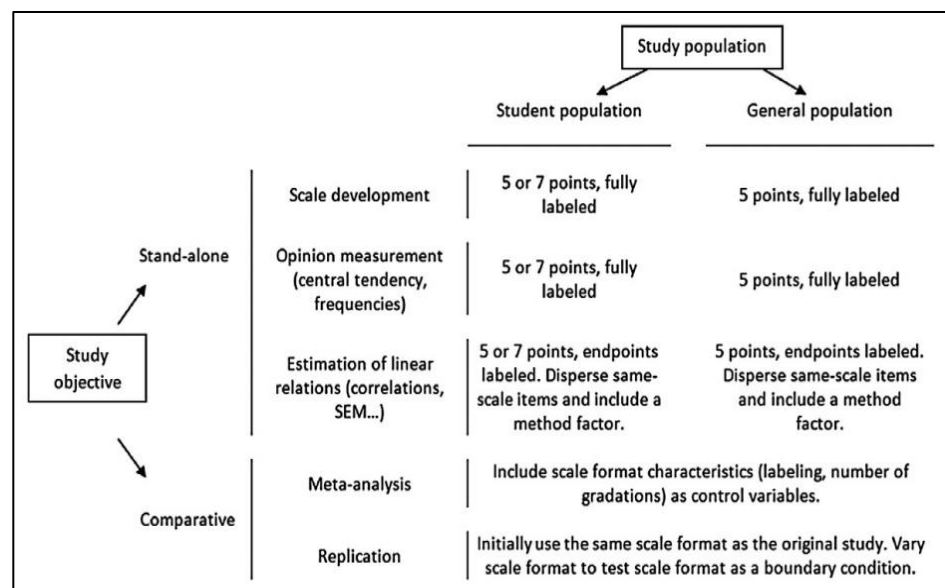
Pemilihan jumlah kategori respon atau jumlah rentang poin dalam skala likert yang optimal dan tepat untuk digunakan dalam suatu penelitian hingga kini masih menjadi sebuah perdebatan [45]. Studi dari Revilla et. al. [46] yang membahas tentang pengaruh jumlah kategori respon terhadap kualitas data yang dihasilkan, melakukan perbandingan antara skala 5 poin dengan skala 7 dan 11 poin. Hasil yang ditemukan adalah skala dengan 5

poin menghasilkan kualitas data yang lebih baik dibandingkan dengan skala 7 atau 11 poin yang menghasilkan data dengan kualitas lebih rendah. Hasil yang sebaliknya ditemukan oleh studi [47] yang menyimpulkan bahwa jumlah skala yang optimal adalah skala 7 poin dibandingkan dengan skala 5 dan 9 poin dalam pengujian desain antarmuka ponsel. Selanjutnya, studi oleh Cai et. al. [48] yang membandingkan perubahan karakteristik data antara data dari format skala 5 dan 7 poin diubah ke skala 10 poin menemukan bahwa skala 10 poin menghasilkan skor rata-rata/*mean* yang lebih rendah dibandingkan skala 5 dan 7 poin. Tetapi dalam hal standar deviasi, *skewness*, atau kurtosis tidak ditunjukkan perbedaan yang signifikan. Studi dari Dawes [48] menyimpulkan bahwa skala likert dengan 5, 7, dan 10 poin semuanya sebanding untuk digunakan sebagai alat analisis seperti *confirmatory factor analysis* (CFA) atau *structural equation modelling* (SEM).

Selain mengenai jumlah kategori respon, pertanyaan mengenai apakah skala likert harus menyertakan titik tengah atau *midpoint* dalam pilihan respon juga menjadi sebuah perdebatan [49][50]. Pada jumlah kategori respon yang ganjil atau skala likert ganjil, adanya pilihan titik tengah yaitu netral (tidak memilih untuk setuju atau tidak setuju) dapat memberikan arti yang ambigu yang dapat meningkatkan kesalahan pengukuran jika responden menafsirkan persepsi yang berbeda dari karakteristik yang diukur [51]. Menurut Kulas dan Stachowski [49] dalam studi Simms et. al. [51] disebutkan bahwa terdapat beberapa alasan bagi responden untuk memilih opsi netral pada skala likert ganjil yaitu (1) alternatif pilihan jawaban yang sesuai/diinginkan responden tidak tersedia, (2) responden sulit menentukan posisinya terhadap item/ Pernyataan yang diberikan, (3) responden bingung tentang arti item/ Pernyataan yang diberikan, dan (4) responden merasa bahwa tanggapannya bergantung pada konteks/*context-dependent*.

Sementara itu, terdapat juga studi-studi yang mendukung disediakanya pilihan netral atau titik tengah dalam skala likert. Tidak memberikan titik tengah akan memaksa responden untuk memilih opsi atau tanggapan yang tidak mencerminkan posisi sikap mereka yang

sebenarnya, sehingga akan mengurangi reliabilitas dan validitas item [52]. Studi oleh Weijters et. al. [53] menyebutkan bahwa penyertaan titik tengah akan menurunkan kecenderungan terhadap respon ekstrim/*extreme response style* (ERS). ERS merupakan kecenderungan responden untuk menjawab pada pilihan ekstrem atau paling ujung dari kategori respon yang disediakan secara tidak proposional [53][54]. Secara keseluruhan, Weijters et. al [53] menyarankan untuk menggunakan skala likert ganjil atau menghindari penggunaan skala tanpa titik tengah, kecuali terdapat alasan tertentu yang relevan diajukan.



Gambar 2.3. Kerangka Keputusan untuk Pemilihan Format/Jumlah Skala Respon [53]

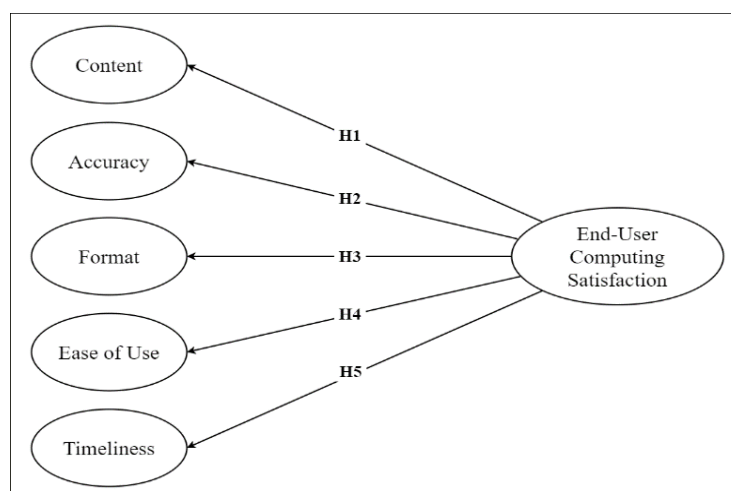
Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Weijters et. al. [53] menyediakan kerangka dasar pengambilan keputusan dalam memilih jumlah kategori respon yang dapat dilihat pada Gambar 2.3. Dalam kerangka tersebut, studi dibedakan berdasarkan dua dimensi yaitu populasi studi dan tujuan studi. Populasi studi difokuskan menjadi populasi pelajar dan populasi umum dan Tujuan studi difokuskan menjadi studi literatur (*stand-alone*) dan studi komparatif (*comparative*). Weijters et. al. [53] menyarankan bahwa dimungkinkan untuk menggunakan skala dengan lebih banyak kategori pilihan jawaban (khususnya 7 poin/kategori) untuk populasi pelajar mengingat bahwa pelajar cenderung relatif tinggi dalam hal kemampuan kognitif, kemampuan verbal, dan/atau berpengalaman

dengan kuesioner. Sedangkan untuk populasi umum atau masyarakat lebih aman untuk menggunakan skala 5 poin. Studi ini juga merekomendasikan jika peneliti ingin mengukur relasi variabel dan mengevaluasi hubungan linier menggunakan korelasi, model regresi, model SEM, dll., format dengan skala 5 atau 7 poin dengan label kategori pada kedua titik akhir adalah pilihan yang terbaik. Terakhir, hasil studi tersebut menyebutkan jika format tersebut tampaknya lebih sesuai dengan model linier sehingga memberikan validitas kriteria (*criterion validity*) yang lebih tinggi.

2.3. Model dan Hipotesis Penelitian

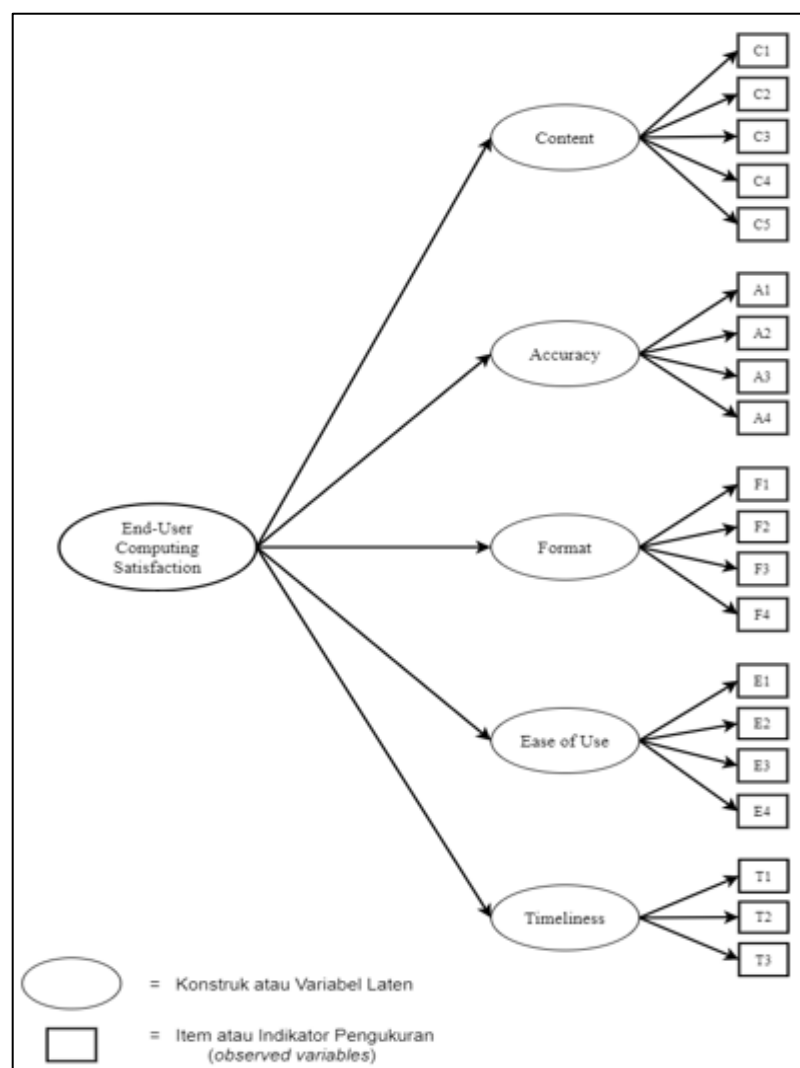
2.3.1. Model Penelitian

Peneliti mengadopsi model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [15] mengenai kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Menurut hasil studi eksplorasi-konfirmatori yang telah dilakukan Doll dan Torkzadeh [15], dijelaskan bahwa faktor kepuasan pengguna akhir sistem dipengaruhi oleh 5 faktor atau variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Untuk item/indikator pengukuran yang digunakan sebagai variabel manifest (*observed variable*), peneliti akan menggunakan 12 item pengukuran dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh. Selain 12 item tersebut, peneliti juga akan menambahkan beberapa item-item pengukuran lain untuk setiap faktor dari studi-studi terdahulu yang relevan.



Gambar 2.4. Model Penelitian mengacu Konsep dari Doll & Torkzadeh [15]

Penerapan model EUCS telah digunakan pada beragam studi atau penelitian yang mengukur kepuasan pengguna terhadap beragam sistem berbasis komputer yang berbeda seperti *Hospital Information System* (HIS) [13], *Business Intelligence & Analytics* (BI&A) [37], *Computerised Accounting System* (CAS) [55], *Internet Banking* [56], *Enterprise Resource Planning* (ERP) System [23], *University Website* [57], dan sebagainya. Dengan dukungan dari banyak studi yang menerapkan model atau konsep EUCS diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan konsep model EUCS yang telah digambarkan pada Gambar 2.4 dibawah.



Gambar 2.5. Model Penelitian dan Item Pengukuran

Penelitian ini menerapkan konsep yang mengacu dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15] dengan sedikit modifikasi pada item pengukuran yang digunakan seperti pada Gambar 2.5. Secara keseluruhan,

terdapat lima variabel dan total 20 item pengukuran yang akan digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna akhir Situs Kuliah UAJY. Dari 20 item pengukuran yang digunakan, sebanyak 12 item berasal dari Doll dan Torkzadeh [15] dan 8 sisanya merupakan item pengukuran tambahan yang peneliti peroleh dari studi-studi terdahulu yang terkait dengan EUCS. Peneliti menggunakan 8 item pengukuran tambahan atas referensi dari Aggelidis dan Chatzoglou [13] yang mengatakan bahwa dalam metode *Structural Equation Modelling* diperlukan minimal 3 item pengukuran untuk setiap konstruk. Untuk lebih jelasnya, berikut dibawah ini adalah penjelasan mengenai 5 variabel dan item pengukuran yang digunakan dalam model penelitian ini :

1) *Content (C)*

Variabel *Content* merupakan variabel pengukuran yang ditujukan untuk menilai kepuasan pengguna akhir dilihat dari sisi konten atau isi sebuah sistem. Konten atau isi yang dimaksud ialah berupa informasi yang disajikan oleh sistem. Konten informasi yang disajikan oleh sistem seharusnya relevan/sesuai dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Menilai dari sisi konten dapat dilakukan dengan melihat sejauh mana konten berupa informasi yang disajikan oleh sistem telah dirasa tepat dan cukup bagi penggunanya [37]. Variabel konten akan diukur menggunakan 5 item pengukuran yang berasal dari model EUCS dan referensi studi-studi terkait terdahulu. Kelima item tersebut tersusun atas indikator-indikator pengukuran yang berbeda yaitu relevansi konten (C1), konten yang bermanfaat (C2), pelaporan (C3), kelengkapan konten (C4), dan kejelasan konten (C5). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2.3. Referensi Item Pengukuran pada Variabel *Content*

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
C1*	Sistem menyediakan konten yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna	[15] [17]

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
C2*	Sistem menyediakan konten yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan pengguna	[22] [40] [58]
C3*	Sistem menyediakan laporan yang persis seperti yang pengguna butuhkan	
C4*	Sistem menyediakan konten yang lengkap bagi pengguna	
C5	Sistem menyediakan konten yang jelas sehingga mudah dimengerti	

Keterangan * = Item pernyataan berasal dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15].

2) Accuracy (A)

Variabel *Accuracy* merupakan variabel pengukuran untuk menilai kepuasan pengguna yang dilihat dari sisi akurasi atau kebenaran dari *output* yang dihasilkan. Sistem yang akurat diharapkan mampu meminimalisir terjadinya eror atau kesalahan *output* ketika menerima ataupun memproses input dari pengguna sistem tersebut. Penilaian keakuratan sistem juga dilihat dari sejauh mana informasi serta *output* yang dihasilkan oleh sistem telah dianggap benar dan akurat oleh penggunanya. Penilaian variabel *Accuracy* dilakukan menggunakan 4 item pengukuran yang diperoleh dari model EUCS dan referensi studi lain. Indikator pengukuran dari 4 item tersebut yaitu akurasi informasi/output (A1), kesesuaian input-output (A2), reliabel (A3), dan kepuasan terhadap akurasi sistem (A4) yang lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Referensi Item Pengukuran pada Variabel *Accuracy*

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
A1*	Sistem menampilkan informasi atau output yang akurat	[15] [22]

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
A2	Sistem menampilkan <i>output</i> pada layar sesuai dengan apa yang pengguna perintahkan / <i>input</i>	[40] [58]
A3	Sistem jarang terjadi eror atau kesalahan ketika digunakan	
A4*	Pengguna merasa puas dengan akurasi yang dimiliki oleh sistem	

Keterangan * = Item pernyataan berasal dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15].

3) *Format* (F)

Variabel *Format* merupakan variabel pengukuran kepuasan pengguna sistem yang dinilai dari sisi desain/tampilan antarmuka (*User Interface*) pada sistem. Menurut Bailey dan Pearson [59] menyatakan bahwa variabel *Format* adalah desain material akan tata letak (*layout design*) dan tampilan dari output/konten yang dimiliki sistem. Penilaian terhadap variabel *Format* dilakukan dengan melihat apakah tampilan antarmuka sistem (*User Interface*) telah bagus dan menarik ketika digunakan menurut penggunanya, dan apakah desain tata letak yang dimiliki mampu untuk memudahkan penggunaan sistem bagi pengguna. Penilaian variabel *Format* juga dapat dilakukan dengan melihat apakah desain tata letak dan tampilan output dari sistem telah berguna dan jelas bagi pengguna akhir sistem [37]. Variabel *Format* akan diukur menggunakan 4 item dengan indikator pengukurannya yaitu format relevan (F1), kejelasan format (F2), desain format menarik (F3), dan desain format interaktif (F4), yang lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5. Referensi Item Pengukuran pada Variabel *Format*

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
F1*	Sistem memiliki format penyajian output atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	
F2*	Sistem memiliki format penyajian output atau informasi yang jelas dan mudah dipahami	[15] [22]
F3	Sistem memiliki desain antarmuka pengguna yang menarik	[40] [58]
F4	Sistem memiliki desain antarmuka pengguna yang memudahkan pengguna berinteraksi (mengakses sesuatu) di dalamnya	

Keterangan * = Item pernyataan berasal dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15].

4) *Ease of Use* (E)

Variabel *Ease of Use* merupakan variabel yang ditujukan untuk menilai kepuasan pengguna akhir dilihat dari sisi kemudahan penggunaan sistem yang sering disebut dengan *user-friendly*. Sistem yang *user-friendly* mempunyai pengertian bahwa sistem tersebut tidak sulit/mudah untuk dimengerti dan dipelajari oleh penggunanya. Bailey dan Pearson [59] mengatakan variabel ini merupakan kemudahan atau kesulitan yang dialami pengguna dalam menggunakan kapabilitas/kemampuan dari sistem komputer. Kemudahan penggunaan sistem dapat diibaratkan seperti mudahnya penggunaan fitur atau layanan pada sistem, kemudahan dalam mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan pengguna, waktu yang singkat ketika mempelajari sistem, dan tersedianya panduan penggunaan sistem (*user guide*) yang jelas bagi pengguna. Variabel *Ease of Use* akan diukur menggunakan 4 item yang masing-masing terdiri atas indikator-indikator

pengukuran yaitu mudah dipelajari dan dimengerti (E1), mudah dipahami (E2), kemudahan penggunaan (E3), dan panduan penggunaan (E4). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.6 dibawah ini.

Tabel 2.6. Referensi Item Pengukuran pada Variabel *Ease of Use*

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
E1*	Sistem telah <i>user-friendly</i> (mudah untuk dipelajari & dimengerti)	[15] [22] [40] [58]
E2	Pengguna tidak menghabiskan durasi yang lama untuk mempelajari sistem	
E3*	Sistem mudah untuk digunakan / diakses	
E4	Sistem menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas bagi pengguna	

Keterangan * = Item pernyataan berasal dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15].

5) *Timeliness* (T)

Variabel *Timeliness* merupakan variabel yang ditujukan untuk menilai kepuasan pengguna akhir dilihat dari sisi ketepatan waktu yang dimiliki sistem dalam menyajikan informasi. Menurut studi Antoniou dan Papoglous [37] serta Bailey dan Pearson [59], variabel *Timeliness* adalah ketersediaan output informasi di waktu yang tepat/sesuai untuk penggunaannya dan sejauh mana sistem dapat menyediakan informasi yang terkini dan tepat waktu. Penilaian terhadap variabel ini dilakukan dengan melihat karakteristik dari variabel *Timeliness* pada suatu sistem yaitu seperti tepat waktu dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan, penyajian informasi yang terkini/*up-to-date*, dan ketersediaan informasi yang selalu ada ketika dibutuhkan. Pengukuran variabel *Timeliness* akan berdasarkan 3 item (lihat Tabel 2.7) dimana masing-masing item terdiri atas indikator

berbeda yaitu informasi tepat waktu (T1), informasi *up-to-date* (T2), dan ketersediaan informasi (T3).

Tabel 2.7. Referensi Item Pengukuran pada Variabel *Timeliness*

Kode Item	Item Pengukuran	Referensi
T1*	Sistem menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat waktu	[15]
T2*	Sistem menyajikan informasi yang terkini (<i>up-to-date</i>)	[22] [40] [58]
T3	Sistem mampu untuk selalu menyajikan informasi ketika dibutuhkan pengguna	

Keterangan * = Item pernyataan berasal dari model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh [15].

2.3.2. Hipotesis Penelitian

2.3.2.1. Hubungan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna

Mengacu dari studi atau penelitian sebelumnya yaitu oleh [22], [23], [24], dan [25] memberikan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan mengarah positif yang antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Dalam penelitian [27] juga mendukung hasil yang sama bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan mengarah positif antara *Content* terhadap Kepuasan Pengguna baik dari pengujian secara parsial maupun secara simultan. Sementara itu, hasil penelitian yang sebaliknya ditemukan oleh [26] dan [28] yang menyatakan bahwa variabel *Content* berpengaruh secara negatif terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan model EUCS dan beberapa hasil studi sebelumnya yang telah dipaparkan diatas maka peneliti menetapkan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan secara signifikan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna

2.3.2.2. Hubungan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tujuh studi sebelumnya pada **Tabel 2.1** yang diteliti oleh [22], [23], [24], [25], [26], [27], dan [28] secara keseluruhan membuktikan hasil hipotesis yang sama bahwa *Accuracy* berhubungan positif secara signifikan dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Sesuai dengan pemaparan hasil studi diatas, maka rumusan hipotesis yang diangkat ialah sebagai berikut:

H2 : Terdapat hubungan yang positif dan secara signifikan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna

2.3.2.3. Hubungan antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna

Pada **Tabel 2.1** menunjukkan jika 6 dari 7 studi sebelumnya yang dilakukan oleh [22], [23], [24], [26], [27], dan [28] membuktikan hasil bahwa *Format* memiliki hubungan yang positif dan secara signifikan dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Sedangkan hanya penelitian dari [25] saja yang menemukan hasil yang berbeda yaitu *Format* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Berdasarkan model EUCS dan referensi dari hasil studi sebelumnya yang telah dijelaskan diatas maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat hubungan yang positif dan secara signifikan antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna

2.3.2.4. Hubungan antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna

Seluruh studi sebelumnya yang dilakukan oleh [22], [23], [24], [25], [26], [27], dan [28] melakukan pengujian mengenai hubungan *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Tujuh penelitian tersebut masing-masing membuktikan hasil yang sama dalam pengujiannya yang menunjukkan bahwa *Ease of Use* memiliki hubungan yang

positif dan secara signifikan dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Oleh karena itu, peneliti menentukan untuk mengangkat rumusan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Terdapat hubungan yang positif dan secara signifikan antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna

2.3.2.5. Hubungan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna

Dalam studi sebelumnya yang dapat dilihat pada **Tabel 2.1**, seluruh studi-studi yang dilakukan oleh [22], [23], [24], [25], [26], [27], dan [28] memperoleh hasil yang selaras atau sama yang menyatakan bahwa variabel *Timeliness* memiliki hubungan yang positif secara signifikan dengan Kepuasan Pengguna akhir sistem. Berdasarkan hasil studi sebelumnya yang telah dijelaskan diatas, maka ditetapkan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Terdapat hubungan yang positif dan secara signifikan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan utamanya didasarkan dari hasil analisis statistik inferensial yang telah diperoleh terkait pengujian hipotesis penelitian. Penarikan kesimpulan juga akan didukung dari hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh mengenai kecenderungan arah jawaban responden dosen dan mahasiswa terhadap setiap indikator atau item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Penarikan kesimpulan akan terbagi menjadi 2 bagian penjelasannya sesuai dengan hasil analisis pada kedua kelompok responden yaitu dari perspektif dosen dan perspektif mahasiswa untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan yang lebih menyeluruh dari kedua perspektif pengguna situs kuliah.

5.1.1. Perspektif Dosen

Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna situs kuliah dalam konteks ini dosen berkaitan dengan keberhasilan penerapannya di tengah pandemi saat ini. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kelima faktor EUCS secara parsial (masing-masing) memiliki hubungan yang signifikan secara positif dalam meningkatkan kepuasan dosen terhadap penggunaan sistem situs kuliah saat ini. Dari sisi perspektif dosen, penerapan situs kuliah saat ini dapat dikatakan telah berhasil memuaskan bagi mereka untuk dapat melakukan aktivitas akademik / proses pengajaran kepada mahasiswanya. Perspektif ini dapat dilihat dari hasil jawaban mayoritas dosen secara rata-rata yang cenderung memberikan jawaban setuju terhadap setiap pernyataan dari kelima variabel penelitian. Situs Kuliah sebagai Sistem Manajemen Pembelajaran Daring yang disediakan oleh UAJY saat ini di tengah pandemi telah berhasil diterapkan karena mampu memuaskan dosen sebagai penggunanya.

Dari kelima variabel dalam model EUCS, variabel *Format* memiliki nilai paling tinggi yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dosen terhadap situs kuliah. Variabel *Format* tersusun atas 4 karakteristik yaitu tampilan

penyajian *output* atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan (F1), tampilan penyajian *output* atau informasi yang jelas & mudah dipahami (F2), *user interface* yang menarik (F3), dan desain interaktif/memudahkan penggunaannya (F4). Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel *Format*, diperoleh hasil bahwa mayoritas dosen memberikan jawaban setuju untuk item pernyataan F1, F2, dan F4. Hal ini menunjukkan bahwa menurut dosen situs kuliah yang saat ini digunakan di tengah pandemi telah memiliki desain atau tampilan penyajian *output/informasi* yang sesuai dengan kebutuhan dan jelas sehingga mudah dipahami. Situs kuliah juga telah memiliki desain yang interaktif atau mampu memudahkan dosen berinteraksi dengan sistem baik untuk mengakses ataupun menggunakan fitur dan layanan yang disediakan. Namun, pada item pernyataan F3 diperoleh hasil rata-rata dosen memberikan respon jawaban netral. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas dosen mempunyai persepsi bahwa situs kuliah saat ini belum memiliki tampilan *user interface* yang menarik. Oleh karena itu, pihak KSI selaku pengembang perlu melakukan peningkatan pada *user interface* situs kuliah agar dapat meningkatkan kepuasan dosen. *User interface* pada situs kuliah yang bagus dan menarik akan dapat meningkatkan kepuasan dosen karena akan memberikan rasa nyaman bagi dosen ketika melihat tampilan pada situs kuliah terutama di tengah pandemi saat ini dimana frekuensi penggunaannya tinggi oleh dosen.

5.1.2. Perspektif Mahasiswa

Hasil yang sama juga diperoleh dari sisi perspektif mahasiswa sebagai pengguna akhir situs kuliah. Kelima faktor atau variabel EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berhubungan secara positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna mahasiswa terhadap situs kuliah. Dari analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa penerapan situs kuliah saat ini telah berhasil memberikan kepuasan yang baik bagi mahasiswa. Secara rata-rata, mayoritas mahasiswa cenderung memberikan respon setuju terhadap seluruh pernyataan dari masing-masing variabel penelitian. Situs Kuliah sebagai Sistem Manajemen Pembelajaran Daring yang disediakan oleh UAJY saat ini di tengah pandemi telah berhasil diterapkan karena mampu memuaskan

mahasiswa sebagai penggunanya. Kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat apabila sistem situs kuliah memiliki fitur atau layanan yang dapat memudahkan mereka dalam melakukan aktivitas akademiknya melalui situs kuliah di tengah pandemi.

Dari kelima variabel dalam model EUCS, variabel *Accuracy* memiliki kontribusi tertinggi dalam meningkatkan kepuasan dosen terhadap situs kuliah. Variabel *Accuracy* tersusun atas 3 karakteristik yaitu akurasi informasi yang ditampilkan (A1), kesesuaian antara *input* dan *output* dari sistem (A2), dan kepuasan terhadap akurasi sistem (A3). Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel *Format*, diperoleh hasil bahwa mayoritas dosen memberikan jawaban setuju untuk item pernyataan A1 dan A4. Hal ini menunjukkan bahwa menurut mahasiswa situs kuliah yang saat ini digunakan di tengah pandemi telah memberikan atau menampilkan informasi yang akurat dan tepat sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai penggunanya. Kemudian, pada item pernyataan A3, diperoleh hasil analisis bahwa mahasiswa merespon sangat setuju terhadap kesesuaian antara *input* dan *ouput* yang dihasilkan sistem situs kuliah. Mahasiswa sangat setuju apabila situs kuliah yang mereka gunakan saat ini telah menampilkan informasi yang akurat serta mampu menampilkan *output* pada layar sesuai dengan yang mereka *input*/perintahkan. Persepsi kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat apabila penggunaan fitur serta layanan pada situs kuliah memberikan hasil informasi atau *output* yang semakin akurat dan tepat sesuai dengan perintah atau *input* dari mereka.

5.2. **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya, penggunaan model EUCS dapat menambahkan faktor atau variabel laten lain beserta indikator pengukurannya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna akhir sistem agar lebih menguatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dengan lebih maksimal.

2. Bagi Kantor Sistem Informasi (KSI) sebagai pihak yang mengembangkan situs kuliah diharapkan dapat melakukan perbaikan pada sisi *user interface* dan memberikan *user guide* pada situs kuliah agar dapat meningkatkan kepuasan dosen sebagai penggunanya. Selain itu, diharapkan pihak KSI juga dapat terus melakukan pengembangan atau peningkatan sistem situs kuliah terutama di tengah pandemi saat ini agar lebih memuaskan penggunanya dengan mengacu pada faktor *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dari hasil penelitian, kelima faktor tersebut terbukti memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap situs kuliah sebagai *learning management system*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. H. U. The Center for Systems Science and Engineering, “Coronavirus COVID-19 Global Cases by the Center for Systems Science and Engineering at Johns Hopkins University (JHU),” 2020. [Daring]. Tersedia pada: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>.
- [2] A. Haleem, M. Javaid, dan R. Vaishya, “Effects of COVID-19 pandemic in daily life,” *Curr. Med. Res. Pract.*, vol. 10, no. 2, hal. 78–79, 2020.
- [3] WHO, “WHO Director-General’s opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020,” 2020. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.
- [4] D. Robandi, I. Rotangi, T. P. J. Nast, Rusdinal, dan N. Gistituati, “AN ANALYSIS OF EDUCATION POLICY IN THE PANDEMIC COVID-19,” *e-Tech J. Ilm. Teknol. Pendidik.*, vol. 08, no. 02, 2020.
- [5] N. Mustafa, “Impact of the 2019 – 20 Coronavirus Pandemic on Education,” *Int. J. Heal. Prefer. Res.*, vol. 5, no. 20, hal. 31–44, 2020.
- [6] Presiden Indonesia, *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020*. Indonesia, 2020.
- [7] Munir, *Pembelajaran Jarak Jauh berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- [8] C. Hodges, S. Moore, B. Lockee, T. Trust, dan A. Bond, “The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning,” *Educ. Rev.*, 2020.
- [9] C. Müller, M. Stahl, M. Alder, dan M. Müller, “Learning Effectiveness and Students’ Perceptions in A Flexible Learning Course,” *Eur. J. Open, Distance E-Learning*, vol. 21, no. 2, hal. 44–52, 2018.
- [10] G. Kunjana, “Layanan e-Library John Wiley dalam Situs Kuliah UAJY,” *Investor Daily*, 2017. [Daring]. Tersedia pada: <https://investor.id/archive/layanan-e-library-john-wiley-dalam-situs-kuliah-uajy>.
- [11] W. H. DeLone dan E. R. McLean, “Information systems success: The quest for the dependent variable,” *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, hal. 60–95, 1992.
- [12] S. J. Putra, A. Subiyakto, I. Yunita, M. N. Gunawan, dan Y. Durachman, “Assessing the user satisfaction perspectives of information system: A library case study in Indonesia,” *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 1, hal. 95–101, 2018.
- [13] V. P. Aggelidis dan P. D. Chatzoglou, “Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS),” *J. Biomed. Inform.*, vol. 45, no. 3, hal. 566–579, 2012.

- [14] E. S. Kassim, S. F. A. K. Jailani, H. Hairuddin, dan N. H. Zamzuri, "Information System Acceptance and User Satisfaction: The Mediating Role of Trust," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 57, hal. 412–418, 2012.
- [15] W. J. Doll dan G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, hal. 259–274, 1988.
- [16] P. Nelima, S. M. Mbugua, dan J. Kilwake, "Factors Affecting Information Systems user Satisfaction in Kenyan Universities," vol. 7, no. 2, hal. 116–127, 2016.
- [17] N. Urbach dan B. Muller, "The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success," in *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1*, Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, dan S. L. Schneberger, Ed. New York: Springer, 2012, hal. 1–18.
- [18] I. G. Ngurah, S. Wijaya, dan I. W. K. Suwastika, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ELEARNING MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION," hal. 558–562, 2017.
- [19] H. Sriwindono dan F. Tumiwa, "ANALISA KESUKSESAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (Studi Kasus : USD Yogyakarta)," vol. 11, no. 2, hal. 77–82, 2016.
- [20] A. Fitriansyah dan I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *QUERY J. Sist. Inf.*, vol. 5341, no. April, hal. 1–8, 2018.
- [21] J. K. Putra, "STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF SIATER USING END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) (Case Study : Bandar Lampung University)," hal. 150–156, 2014.
- [22] M. Awaludin dan N. E. Yolanda, "ANALYSIS OF CEISA SERVICES USER SATISFACTION USING THE EUCS," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Kedirgantaraan*, 2018, vol. IV.
- [23] W. Weli, "Manager Satisfaction in Using the Enterprise Resource Planning (ERP) System and Managerial Performance," *Australas. J. Inf. Syst.*, vol. 18, no. 3, hal. 119–135, Nov 2014.
- [24] M. J. Fitriantoro dan N. Husnah, "The Implementation of the End-User Computing Satisfaction Model into SCell: A Study of the Undergraduate Program of the Accounting Department in Universitas Indonesia," in *Proceedings of the 6th International Accounting Conference (IAC 2017)*, 2018, vol. 55, hal. 151–155.
- [25] N. A. Hidayah, E. Rustamaji, dan Purusotama, "Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *2018 6th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2018*, no. Citsm, hal. 1–5, 2018.
- [26] R. A. Djunanto dan F. S. Papilaya, "Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna

- Akhir Sistem Branch Delivery System (BDS) Pada Layanan Teller Cash Recycler (TCR) Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Iso / Iec 12207 : 2008 Pada Perusahaan Bank Di Indonesia,” *Assoc. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 2018, hal. 1–14, 2018.
- [27] A. Saputra dan D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, hal. 58–66, 2019.
- [28] E. Siswanto dan E. Zusrony, “Analisis Persepsi User Satisfaction Sistem Informasi Akademik (Siakad),” *J. Media Apl.*, vol. 11, no. 2, hal. 32–44, 2019.
- [29] M. Ouadoud, M. Y. Chkouri, dan A. Nejjari, “Learning Management System and the Underlying Learning Theories : Towards a new Modeling of an LMS,” *Int. J. Inf. Sci. Technol.*, vol. 2, no. 1, hal. 25–33, 2018.
- [30] N. Adzharuddin, “Learning Management System (LMS) among University Students: Does It Work?,” *Int. J. e-Education, e-Business, e-Management e-Learning*, no. April, 2013.
- [31] A. Chaubey dan B. Bhattacharya, “Learning Management System in Higher Education,” *Int. J. Sci. Technol. Eng.*, vol. 2, no. 3, hal. 158–162, 2015.
- [32] A. Sharma dan S. Vatta, “Role of Learning Management Systems in Education,” vol. 3, no. 6, hal. 997–1002, 2013.
- [33] W. K. Putri dan V. Pujani, “The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City,” *Int. Technol. Manag. Rev.*, vol. 8, no. 1, hal. 10, 2019.
- [34] L. R. Wetsch, “Trust, Satisfaction and Loyalty in Customer Relationship Management,” *J. Relatsh. Mark.*, vol. 4, no. 3–4, hal. 29–42, Feb 2006.
- [35] W. J. Doll, W. Xia, dan G. Torkzadeh, “A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument,” *MIS Q.*, vol. 18, no. 4, hal. 453–461, 1994.
- [36] B. Ives, M. H. Olson, dan J. J. Baroudi, “The Measurement of User Information Satisfaction,” *Commun. ACM*, vol. 26, no. 10, hal. 785–793, 1983.
- [37] G. Antoniou dan N. Papoglou, “Business Intelligence & Analytics (BI&A) Systems: Measuring End-User Computing Satisfaction (EUCS),” Lund University School of Economics and Management, 2015.
- [38] W. J. Doll dan W. Xia, “Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Replication,” *J. Organ. End User Comput.*, vol. 9, no. 2, hal. 24–31, 1997.
- [39] T. M. Somers, K. Nelson, dan J. Karimi, “Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain*,” *Decis. Sci.*, vol. 34, no. 3, hal. 595–621, 2003.

- [40] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, dan W. Xia, "The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, hal. 227–262, 2004.
- [41] G. Torkzadeh dan W. J. Doll, "Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *Decis. Sci.*, vol. 22, no. 1, hal. 26–37, 1991.
- [42] A. R. Hendrickson, K. Glorfeld, dan T. P. Cronan, "On the Repeated Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Comment," *Decis. Sci.*, vol. 25, no. 4, hal. 655–667, 1994.
- [43] R. McHaney, R. Hightower, dan D. White, "EUCS test–retest reliability in representational model decision support systems," *Inf. Manag.*, vol. 36, no. 2, hal. 109–119, 1999.
- [44] R. Likert, "A Technique for the Measurement of Attitudes," *Arch. Psychol.*, vol. 22, no. 140, hal. 5–55, 1932.
- [45] A. Joshi, S. Kale, S. Chandel, dan D. Pal, "Likert Scale: Explored and Explained," *Br. J. Appl. Sci. Technol.*, vol. 7, no. 4, hal. 396–403, 2015.
- [46] M. A. Revilla, W. E. Saris, dan J. A. Krosnick, "Choosing the Number of Categories in Agree–Disagree Scales," *Sociol. Methods Res.*, vol. 43, no. 1, hal. 73–97, 2014.
- [47] M. Y. Cai, Y. Lin, dan W. J. Zhang, "Study of the Optimal Number of Rating Bars in the Likert Scale," in *Proceedings of the 18th International Conference on Information Integration and Web-based Applications and Services - iiWAS '16*, 2016, hal. 193–198.
- [48] J. Dawes, "Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Point, 7-Point and 10-Point Scales," *Int. J. Mark. Res.*, vol. 50, no. 1, hal. 61–104, 2008.
- [49] J. T. Kulas dan A. A. Stachowski, "Respondent rationale for neither agreeing nor disagreeing: Person and item contributors to middle category endorsement intent on Likert personality indicators," *J. Res. Pers.*, vol. 47, no. 4, hal. 254–262, 2013.
- [50] J. T. Nadler, R. Weston, dan E. C. Voyles, "Stuck in the Middle: The Use and Interpretation of Mid-Points in Items on Questionnaires," *J. Gen. Psychol.*, vol. 142, no. 2, hal. 71–89, 2015.
- [51] L. J. Simms, K. Zelazny, T. F. Williams, dan L. Bernstein, "Does the Number of Response Options Matter? Psychometric Perspectives Using Personality Questionnaire Data," *Psychol. Assess.*, vol. 31, no. 4, hal. 557–566, 2019.
- [52] P. Sturgis, C. Roberts, dan P. Smith, "Middle Alternatives Revisited: How the neither/nor Response Acts as a Way of Saying 'I Don't Know'?", *Sociol. Methods Res.*, vol. 43, no. 1, hal. 15–38, 2012.
- [53] B. Weijters, E. Cabooter, dan N. Schillewaert, "The effect of rating scale format

- on response styles: The number of response categories and response category labels,” *Int. J. Res. Mark.*, vol. 27, no. 3, hal. 236–247, 2010.
- [54] M. Liu, A. G. Harbaugh, J. R. Harring, dan G. R. Hancock, “The Effect of Extreme Response and Non-extreme Response Styles on Testing Measurement Invariance,” *Front. Psychol.*, vol. 8, hal. 1–15, 2017.
- [55] A. Ilias dan M. Z. A. Razak, “End-User Computing Satisfaction (EUCS) towards Computerised Accounting System (CAS) in Public Sector: A Validation of Instrument,” *J. Internet Bank. Commer.*, vol. 16, no. 2, hal. 1–17, 2011.
- [56] B. Marakarkandy dan N. Yajnik, “Re-examining and empirically validating the End User Computing Satisfaction models for satisfaction measurement in the internet banking context,” *Int. J. Bank Mark.*, vol. 31, no. 6, hal. 440–455, 2013.
- [57] A. K. S. Sukumaran, “End user computing satisfaction instrument for a university website in India,” *Int. J. Bus. Inf. Syst.*, vol. 20, no. 4, hal. 496–508, 2015.
- [58] Y. I. K. Rasman, “Gambaran Hubungan Unsur – Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di RSUD Kota Depok Tahun 2012,” Universitas Indonesia, 2012.
- [59] J. E. Bailey dan S. W. Pearson, “Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction,” *Manage. Sci.*, vol. 29, no. 5, hal. 530–545, 1983.
- [60] J. W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th Editio., no. 1. SAGE Publications, Inc., 2014.
- [61] J. Bacon-Shone, *Introduction to Quantitative Research Methods*, 2016 March. Graduate School, The University of Hong Kong, 2015.
- [62] H. Taherdoost, “Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research,” *nternational J. Acad. Res. Manag.*, vol. 5, no. 2, hal. 18–27, 2016.
- [63] S. Haryono, *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*, Pertama. Bekasi: Intermedia Personalia Utama, 2016.
- [64] S. Santoso, *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM Dengan Amos 22*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014.
- [65] M. Z. Ramli *et al.*, “A Review of Structural Equation Model for Construction Delay Study,” *Int. J. Eng. Technol.*, vol. 7, no. 4.35, hal. 299–306, 2018.
- [66] R. Ariyanto, E. Rohadi, dan V. A. Lestari, “The effect of information quality, system quality, service quality on intention to use and user satisfaction, and their effect on net benefits primary care application at primary health facilities in Malang,” *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 732, no. 1, hal. 0–6, 2020.
- [67] D. Budiastuti dan A. Bandur, *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN, Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana

Media, 2018.

- [68] K. S. Taber, "The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education," *Res. Sci. Educ.*, vol. 48, no. 6, hal. 1273–1296, Des 2018.
- [69] W. Abdillah dan J. Hartono, *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [70] J. F. Hair Jr., L. M. Matthews, R. L. Matthews, dan M. Sarstedt, "PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use," *Int. J. Multivar. Data Anal.*, vol. 1, no. 2, hal. 107–123, 2017.
- [71] P. B. Lowry dan J. Gaskin, "Partial Least Squares (PLS) Structural Equation Modeling (SEM) for Building and Testing Behavioral Causal Theory: When to Choose It and How to Use It," *IEEE Trans. Prof. Commun.*, vol. 57, no. 2, hal. 123–146, 2014.
- [72] R. McHaney dan T. P. Cronan, "Computer Simulation Success: On the Use of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Comment," *Decis. Sci.*, vol. 29, no. 2, hal. 525–535, 1998.
- [73] R. McHaney, R. Hightower, dan J. Pearson, "A validation of the end-user computing satisfaction instrument in Taiwan," *Inf. Manag.*, vol. 39, no. 6, hal. 503–511, 2002.
- [74] L. Wang, Y. Xi, dan W. Huang, "A Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Group Decision Support Systems," in *2007 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing*, 2007, hal. 6025–6028.
- [75] J. Hartono, *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, 6 ed. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- [76] S. Haryono dan P. Wardoyo, *Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Jakarta: Intermedia Personalia Utama, 2013.
- [77] A. Field, *Discovering Statistics Using SPSS ISM (London, England) Introducing Statistical Methods Series*. SAGE Publications, Inc., 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Gusti Putu Ricky Anjaya, mahasiswa prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri UAJY. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai tingkat kepuasan Dosen dan Mahasiswa/i UAJY terhadap Situs Kuliah menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Kuesioner ini ditujukan bagi Dosen Tetap dan Mahasiswa Aktif Angkatan 2017 - 2020 yang menggunakan Situs Kuliah UAJY (<https://kuliah.uajy.ac.id/>) sebagai Learning Management System di tengah pandemi COVID-19.

Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu Dosen dan rekan-rekan Mahasiswa/i sekalian untuk menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner ini seakurat mungkin berdasarkan pengalaman masing-masing ketika menggunakan Situs Kuliah di tengah pandemi saat ini. Setiap data yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk tujuan akademis atau kebutuhan penelitian saja.

Atas bantuan dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih banyak.

Bagian 1. Profil Responden

1. Status Pengguna Situs Kuliah :

- Dosen Tetap Mahasiswa Aktif

2. NPM atau NIP/NPP/NIDN :

3. Program Studi :

4. Status Pengguna Situs Kuliah :

- Pria Perempuan

5. Usia :

6. Anda telah menggunakan Situs Kuliah selama :

< 1 Tahun

1 - 2 Tahun

> 2 - 4 Tahun

> 5 Tahun

Bagian 2 – Pengukuran Kepuasan Pengguna

Berikut ini merupakan pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan Anda terhadap Situs Kuliah yang saat ini diterapkan sebagai *learning management system* di tengah pandemi COVID-19. Pilihlah 1 dari 5 poin jawaban pada setiap pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda centang (✓).

Keterangan Jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Variabel Content

Penilaian Anda terhadap sisi Konten berupa informasi yang disajikan pada Situs Kuliah seperti informasi pada Dashboard, informasi mata kuliah pada Course Overview, informasi akademik di Calendar, informasi nilai tugas/kuis, dsb.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Situs Kuliah menyediakan konten informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan untuk kegiatan akademik saya					

2	Situs Kuliah menyediakan konten informasi yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan saya					
3	Situs Kuliah menyediakan laporan terkait aktivitas akademik, persis seperti yang saya butuhkan					
4	Situs Kuliah menyediakan informasi akademik yang lengkap bagi saya					
5	Situs Kuliah menyediakan konten informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti					

2. Variabel Accuracy

Penilaian Anda terhadap Keakuratan Situs Kuliah dalam memberikan informasi atau memproses output dengan tepat seperti ketepatan informasi mata kuliah pada Course Overview, ketepatan output pada sistem penilaian (Grades), ketepatan durasi waktu pengerjaan pada Tugas/Kuis, ketepatan mahasiswa Participants di suatu Mata Kuliah, dsb.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Situs Kuliah menampilkan informasi atau output yang akurat					
2	Situs Kuliah menampilkan output pada layar sesuai dengan apa yang saya perintahkan / input					
3	Situs Kuliah jarang terjadi eror atau kesalahan ketika saya menggunakannya					
4	Saya merasa puas dengan akurasi yang dimiliki oleh Situs Kuliah					

3. Variabel *Format*

Penilaian Anda terhadap tampilan antarmuka pengguna (User Interface) dan tampilan output/informasi yang disajikan oleh Situs Kuliah.

Contoh : tampilan informasi pada menu Dashboard ; tampilan output nilai tugas/kuis ; tampilan/desain layout (tata letak), warna, ikon, font, dan tombol pada Situs Kuliah.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Situs Kuliah memiliki format penyajian output atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Situs Kuliah memiliki format penyajian output atau informasi yang jelas dan mudah dipahami					
3	Situs Kuliah memiliki desain antarmuka pengguna yang menarik					
4	Situs Kuliah memiliki desain antarmuka pengguna yang memudahkan saya berinteraksi (mengakses sesuatu) didalamnya					

4. Variabel *Ease of Use*

Penilaian Anda terhadap Kemudahan Penggunaan dari seberapa mudah Anda dalam menggunakan fitur atau layanan pada Situs Kuliah seperti melakukan upload tugas kuliah (mahasiswa), menambah Assignment atau Quiz (dosen), mengedit profil, mencari menu tertentu yang diinginkan, dsb.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Situs Kuliah telah <i>user-friendly</i> (mudah untuk dimengerti & dipelajari)					
2	Saya tidak menghabiskan durasi waktu yang lama untuk mempelajari situs kuliah					

3	Situs Kuliah mudah untuk digunakan / diakses					
4	Situs Kuliah menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas					

5. Variabel *Timeliness*

Penilaian Anda terhadap Ketepatan Waktu yang dimiliki Situs Kuliah dalam menyediakan data atau informasi akademik yang Anda butuhkan dan seberapa cepat inputan Anda di proses menjadi output yang ditampilkan tanpa harus menunggu lama yakni contohnya seperti :

- Daftar Mata Kuliah yang diambil (mahasiswa) atau yang diampu (dosen) telah tersedia sebelum jadwal perkuliahan dimulai pada menu Dashboard.
- Output nilai pada Kuis muncul dengan cepat dan tepat tanpa menunggu lama.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Situs Kuliah menyediakan informasi yang saya butuhkan secara tepat waktu					
2	Situs Kuliah menyajikan informasi yang <i>up-to-date</i> / terbaru					
3	Situs Kuliah mampu untuk selalu menyediakan informasi kapanpun dibutuhkan oleh saya					

402	Perempuan	18	Hukum	1 - 2 Tahun	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
403	Perempuan	19	Hukum	1 - 2 Tahun	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	2	2	5	4	4	3	5	5	5	
404	Perempuan	19	Hukum	1 - 2 Tahun	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
405	Pria	22	Hukum	1 - 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
406	Pria	20	Hukum	1 - 2 Tahun	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	2	3	5	4	5	3	5	
407	Perempuan	19	Hukum	1 - 2 Tahun	4	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	3	3	
408	Pria	20	Hukum	1 - 2 Tahun	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
409	Pria	19	Hukum	1 - 2 Tahun	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
410	Pria	19	Hukum	1 - 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	
411	Pria	19	Hukum	1 - 2 Tahun	3	4	2	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	2	3	3	4	
412	Perempuan	19	Teknik Industri (termasuk Kelas Internasional)	1 - 2 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	
413	Perempuan	19	Teknik Industri (termasuk Kelas Internasional)	1 - 2 Tahun	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	
414	Pria	18	Teknik Informatika	1 - 2 Tahun	4	2	2	2	2	2	5	1	2	4	4	2	4	5	5	5	5	4	2	2	
415	Perempuan	19	Biologi	1 - 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
416	Perempuan	20	Biologi	1 - 2 Tahun	5	5	4	4	5	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
417	Pria	18	Biologi	1 - 2 Tahun	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	
418	Perempuan	19	Biologi	1 - 2 Tahun	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	
419	Perempuan	20	Biologi	1 - 2 Tahun	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	
420	Perempuan	19	Biologi	1 - 2 Tahun	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
421	Pria	19	Ilmu Komunikasi	1 - 2 Tahun	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	2	3	5	4	5	4	4	5	4
422	Perempuan	19	Ilmu Komunikasi	1 - 2 Tahun	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	5	2	2	5	5	5	2	4	4	5	
423	Pria	19	Ilmu Komunikasi	1 - 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	5	
424	Perempuan	19	Sosiologi	1 - 2 Tahun	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	
425	Pria	19	Ekonomi Pembangunan	1 - 2 Tahun	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	
426	Pria	19	Ekonomi Pembangunan	1 - 2 Tahun	4	5	2	3	5	5	5	3	4	3	5	2	2	4	5	4	2	2	4	4	
427	Pria	19	Manajemen (termasuk Kelas Internasional)	1 - 2 Tahun	4	5	4	3	4	3	5	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	
428	Pria	19	Sistem Informasi	1 - 2 Tahun	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
429	Pria	19	Sistem Informasi	1 - 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
430	Pria	20	Sistem Informasi	1 - 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
431	Pria	17	Hukum	1 - 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
432	Pria	18	Biologi	1 - 2 Tahun	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Lampiran 4. Surat Edaran Rektor



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Rektor

EDARAN REKTOR
Nomor: 82/In/R
Tentang

Antisipasi Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Kepada Yth.
Sivitas Akademika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Edaran Rektor No. 65/In/R yang dikeluarkan tanggal 3 Maret 2020 serta mempertimbangkan ketetapan World Health Organization (WHO), yang menetapkan COVID-19 sebagai pandemi, dan Surat Edaran No. 3 Tahun 2020 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan, maka mulai Sabtu, 14 Maret 2020, Rektor menetapkan kebijakan untuk melindungi keselamatan dan kesehatan segenap sivitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sebagai berikut:

A. KEWASPADAAN UMUM

1. Tetap tenang dan tidak panik, serta selalu memperhatikan kebijakan resmi Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) dan Pemerintah Republik Indonesia.
2. Menjaga dan melindungi diri sendiri dari kemungkinan terinfeksi COVID-19 serta mewaspadai aktivitas di luar rumah dan kerumunan.
3. Meningkatkan literasi terkait COVID-19 dari sumber yang terpercaya.
4. Meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) yang merujuk pada pedoman yang dikeluarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
5. Mematuhi dan melaksanakan Protokol Kewaspadaan Pencegahan Penyebaran COVID-19 Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).

B. KEGIATAN AKADEMIK

1. Mulai hari Senin, 16 Maret 2020 sampai dengan akhir Semester Genap TA. 2019/2020 seluruh proses pembelajaran (perkuliahan, UTS, UAS, ujian kerja praktik, ujian magang, ujian pendadaran) dilaksanakan secara daring.
2. Kegiatan praktikum tidak dilaksanakan di laboratorium tetapi diberikan dalam bentuk lain yang tidak membutuhkan kehadiran fisik di kampus misalnya demonstrasi secara visual melalui video dan atau simulasi.
3. Pelaksanaan perkuliahan dilaksanakan secara daring melalui situs kuliah (<https://kuliah.uajy.ac.id/>).
4. Dosen yang akan melakukan perkuliahan daring dan membutuhkan bantuan teknis, akan difasilitasi oleh Gugus Tugas yang terdiri dari Kantor Sistem Informasi dan Laboratorium Audio Visual FISIP UAJY.
5. Tidak melaksanakan kegiatan akademik di lingkungan luar kampus, seperti Kuliah Kerja Lapangan, Widyaiswita, Company Visit, Kuliah Praktek pada Semester Genap TA. 2019/2020.

Jl. Babarsari No. 44 Yogyakarta 55281 Indonesia Kotak Pos 1086 / YKBB
Telp. +62-274-487711 (hunting) Fax. +62-274-487748
Website : www.uajy.ac.id E-mail : rektor@uajy.ac.id



6. Tidak menyelenggarakan kegiatan akademik yang melibatkan tamu dari luar dan atau melibatkan banyak peserta secara tatap muka (seperti Seminar, Kuliah Umum, Conference, dll.) pada Semester Genap TA. 2019/2020.
 7. KKN pada Semester Genap TA. 2019/2020 ditiadakan dan akan diganti dalam bentuk kegiatan lain yang bukan penerjunan lapangan.
 8. Wisuda Periode III TA. 2019/2020 ditiadakan. Transkrip Nilai dan Ijazah tetap akan diberikan bagi yang telah memenuhi persyaratan kelulusan.
 9. Kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang melibatkan aktivitas tatap muka dengan pihak lain, di antaranya wawancara, Focus Group Discussion, dan atau survei, diarahkan untuk diganti dengan metode daring.
 10. Seluruh mahasiswa diminta melaporkan domisili (*current location*) pada Senin, 23 Maret 2020 melalui tautan <https://lapordiri.uajy.ac.id/>. Setelah tanggal tersebut, setiap kali melakukan perpindahan domisili, mahasiswa diwajibkan melaporkan diri pada tautan yang sama.
- #### C. KEGIATAN KEMAHASISWAAN DAN KERIASAMA
1. Menunda seluruh aktivitas kemahasiswaan yang berupa interaksi fisik pada Semester Genap TA. 2019/2020 baik di dalam maupun di luar kampus dan diganti dengan bentuk komunikasi daring.
 2. Menunda seluruh kegiatan kerjasama yang membutuhkan pertemuan tatap muka dan diarahkan dalam bentuk komunikasi yang lain.
 3. Segala bentuk kegiatan promosi diarahkan dalam bentuk aktivitas *digital marketing* (secara daring).
- #### D. KEGIATAN PEGAWAI
1. Bagi pegawai yang merasa kurang sehat dengan gejala COVID-19 untuk tidak ke kampus dan memeriksakan diri ke Klinik/Rumah Sakit.
 2. Bagi pegawai yang baru pulang dari luar negeri diminta untuk mengisolasi diri selama 14 hari semenjak tanggal kedatangan di Yogyakarta dan melaporkan ke Pimpinan Unit.
 3. Menunda kegiatan dinas (akademik dan non-akademik) ke luar kota/luar negeri pada Semester Genap TA. 2019/2020.
 4. Bagi dosen yang sedang studi dan atau melaksanakan kegiatan di luar kota/luar negeri, diminta untuk melaporkan diri melalui tautan <https://lapordiri.uajy.ac.id/> secara berkala.
 5. Seluruh Pimpinan Unit di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta agar berkoordinasi dengan Pimpinan Universitas terkait antisipasi atas konsekuensi administratif dan akademik dari kebijakan ini.

Demikian kebijakan ini disampaikan. Selain kondisi-kondisi yang telah disebutkan, seluruh aktivitas di dalam kampus berjalan seperti biasa. Sivitas Akademika diharapkan dapat menghadapi situasi ini bersama-sama dengan bijaksana. Jika terdapat informasi yang belum jelas atau yang perlu dilaporkan dapat menghubungi *call center* Kantor Humas, Sekretariat, dan Protokol UAJY di nomor (0274) 487711 ext. 2217, 0821 3522 5770, atau email: humas@uajy.ac.id.
Semoga Tuhan selalu melindungi kita semua.

Yogyakarta, 14 Maret 2020



Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D.



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Rektor

Nomor : 266/In/R
Hal : Pelaksanaan Aktivitas Akademik Semester Gasal TA. 2020/2021
10 Juli 2020

Kepada Yth.
Segecap Civitas Academica
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,

Seperti kita ketahui bersama, perkembangan terkini terkait pandemi COVID-19 di Indonesia masih belum mereda. Berkenaan dengan hal tersebut, universitas perlu menentukan langkah dan keputusan konkret dengan memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan seluruh Civitas Academica UAJY.

Penetapan kebijakan ini tetap berpegang pada prinsip Aman dan Produktif dengan berpedoman pada kebijakan dari pemerintah pusat serta perkembangan data terkini jumlah pasien COVID-19, baik di DIY maupun di Indonesia. Langkah konkret ini untuk menindaklanjuti Surat Edaran Rektor No. 82/In/R tentang Antisipasi Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Surat Edaran Rektor No. 151/In/R tentang Pemberitahuan Penutup Semester dan Apresiasi, serta merujuk pada Surat Keputusan Bersama Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Dalam Negeri terkait dengan Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran dan Tahun Akademik Baru di Masa Pandemi Covid-19 Nomor 01/MB/2020, Nomor 516 Tahun 2020, Nomor HK.03.01/Menkes/363/2020, Nomor 440-882 tertanggal 15 Juni 2020. Oleh karena itu, melalui surat ini universitas menetapkan kebijakan terkait pelaksanaan aktivitas akademik Semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021 dalam masa Adaptasi menuju Kebiasaan Baru. Kebijakan ini dilandasi dengan tetap mengutamakan kebersihan, kesehatan dan keselamatan seluruh Civitas Academica UAJY yakni sebagai berikut ini.

1. Aktivitas akademik di Semester Gasal TA. 2020/2021 dilaksanakan secara daring untuk mata kuliah teori sampai akhir semester. Dosen dimohon untuk mempersiapkan materi perkuliahan secara daring dengan matang, sehingga penjaminan mutu akademik tetap terjaga, dengan mempertimbangkan faktor jaringan internet di masing-masing lokasi.
2. Menguacu pada Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran dan Tahun Akademik Baru di Masa Pandemi COVID-19 tertanggal 15 Juni 2020 yang dirilis oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Dalam Negeri, mata kuliah yang bersifat praktik diarahkan untuk dilaksanakan secara daring. Bila tetap diperlukan praktikum di laboratorium, maka Dekan Fakultas dan Direktur Program Pascasarjana dapat mengatur jadwal pelaksanaan praktikum di kampus mulai hari Senin, tanggal 2 November 2020, dengan memperhatikan pemenuhan protokol Kebersihan, Kesehatan, dan Keselamatan bagi proses repuliasi mahasiswa UAJY yang akan dirilis kemudian. Pelaksanaan perkuliahan praktik tetap memperhatikan fleksibilitas. Bagi mahasiswa yang tidak dapat hadir agar dapat mengikuti perkuliahan secara daring.
3. Mahasiswa yang sedang menjalankan Skripsi/Tugas Akhir dan membutuhkan penelitian di laboratorium, diperbolehkan memasuki area kampus secara terbatas mulai 1 September 2020, dengan tetap mematuhi Protokol Kebersihan, Kesehatan, dan Keselamatan yang berlaku.
4. Aktivitas Magang, Kuliah Kerja Lapangan (KKL), dan Kuliah Praktek (KP) diarahkan untuk dilaksanakan secara daring. Apabila dilaksanakan di lapangan, maka tempat magang/KKL/KP harus menerapkan protokol kesehatan secara ketat dan mahasiswa wajib menyerahkan surat persetujuan dari orang tua kepada Fakultas masing-masing. Detail pelaksanaan diatur oleh masing-masing Fakultas.
5. Kuliah Kerja Nyata (KKN) Semester Gasal TA. 2020/2021 dilaksanakan dengan konsep KKN Society 5.0 secara daring atau KKN lapangan yang tidak dilaksanakan dalam bentuk massal. Jika mahasiswa memilih bukan program KKN Society 5.0 (secara daring) karena alasan tertentu, maka wajib menyerahkan surat persetujuan dari orang tua. Pelaksanaan KKN diatur lebih lanjut oleh LPPM.
6. Pelaksanaan Wisuda periode IV TA. 2019/2020 dilaksanakan secara daring. Detail terkait pelaksanaan wisuda akan disampaikan kemudian.
7. Aktivitas kemahasiswaan dilaksanakan secara daring dan dikoordinasikan oleh Kantor Kemahasiswaan, Alumni, dan Campus Ministry (KKACAM).
8. Khusus bagi mahasiswa baru, informasi terkait pelaksanaan kegiatan inisiasi dan sistem pembelajaran, akan diinformasikan secara khusus melalui email UAJY yang diberikan kepada seluruh mahasiswa baru. Pada prinsipnya aktivitas mahasiswa baru akan diarahkan untuk dilakukan secara daring.
9. Pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian dosen, akan diatur kemudian oleh masing-masing unit dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.
10. Protokol Kebersihan, Kesehatan, dan Keselamatan untuk proses reooulasi mahasiswa ke Demikian Surat Edaran ini dibuat untuk dapat diketahui dan dilaksanakan oleh segenap Civitas Academica UAJY, sebagai upaya universitas dalam memastikan kesehatan dan keselamatan seluruh Civitas Academica di masa Adaptasi menuju Kebiasaan Baru. Kami berharap segenap Civitas Academica dapat menyesuaikan diri dan mengikuti protokol kesehatan yang berlaku di manapun berada.

Segala sesuatunya akan terus ditinjau dan dievaluasi, sesuai dengan perkembangan dan kondisi yang ada.

Semoga Tuhan selalu melindungi kita semua.



Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D.

Lampiran 5. Tabel Revisi

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Menambahkan penjelasan dan teori mengenai metode penentuan jumlah sampel yang digunakan	Telah ditambahkan penjelasan serta teori pendukung untuk metode penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini pada hal. 39
2.	Memperjelas mengenai 20 item pernyataan yang digunakan, mana saja 12 item pernyataan dari Doll dan Torkzadeh (1988) dan mana saja 8 item pernyataan tambahan dari referensi lain	Telah diperjelas mana saja 12 item pernyataan dari Doll dan Torkzadeh (1988) pada “Tabel Referensi Item Pengukuran” di hal. 30 – 34 (Tabel 2.3; Tabel 2.4; Tabel 2.5; Tabel 2.6; Tabel 2.7).
3.	Memberikan penjelasan atau definisi dari setiap item pernyataan yang digunakan	Telah diberikan penjelasan atau definisi dari setiap item pernyataan pada “Tabel 3.4. Item Pernyataan Kuesioner dan Definisinya” di hal. 43 – 45.
4.	Memberikan keterangan terkait mengapa analisis dilakukan secara terpisah terhadap 2 kelompok pengguna Situs Kuliah.	Telah ditambahkan keterangan mengenai analisis dilakukan secara terpisah yaitu dari perspektif dosen dan perspektif mahasiswa dalam Batasan Masalah poin No. 2 di hal. 8.
5.	Menambahkan pembahasan mengenai hasil tendensi yang berbeda antara dosen dan mahasiswa pada item F3.	Telah ditambahkan pembahasan mengenai perbedaan hasil tendensi antara dosen dan mahasiswa pada item F3 (Situs Kuliah memiliki User Interface yang menarik) di hal. 73.