



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang Terhadap Sistem *E-Class*

Millinia Ayu Febri Ananda¹, Rahmatina Hidayati²

^{1,2} Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
e-mail: millinia.febriananda@student.unmer.ac.id¹, rahmatina.hidayati@unmer.ac.id²

ABSTRAK

Kata Kunci:

E-Learning
E-Class
Kepuasan Pengguna

Universitas Merdeka Malang (UNMER) sudah mulai menerapkan sistem pembelajaran *hybrid* yang dapat berjalan secara *online* dan *offline*. Untuk pembelajaran *online* UNMER memakai sistem *e-learning* berbasis web yakni *E-Class*. Untuk mengetahui kinerja dari sistem *E-Class* ini, maka dilakukan penelitian analisis kepuasan pengguna. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi angkatan 2018-2021. Jumlah responden sebanyak 49 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik statistik dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Kuesioner yang diberikan ke mahasiswa terdiri dari 7 pertanyaan dengan 3 tingkat jawaban pernyataan (puas, cukup puas, dan tidak puas). Berdasarkan data jawaban yang dikumpulkan, rata-rata responden puas untuk semua pertanyaan adalah 59,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FTI Unmer Malang terhadap sistem *E-Class* adalah cukup. Tingkat kepuasan terendah didapat dari pertanyaan mengenai kemudahan akses dan kelengkapan fitur.

ABSTRACT

Keyword:

E-Learning
E-Class
User Satisfaction

Merdeka University Malang (UNMER) has started to implement a hybrid learning system that can run online and offline. For online learning, UNMER uses a web-based e-learning system, namely E-Class. To determine the performance of the E-Class system, a user satisfaction analysis research was conducted. Respondents in this study were S1 students of Information Technology Faculty of Information Technology class 2018-2021. The number of respondents was 49 students. The data analysis technique used is statistical technique using Microsoft Excel and SPSS. The questionnaire given to students consisted of 7 questions with 3 levels of statement answers (satisfied, moderately satisfied, and dissatisfied). Based on the collected answer data, the average satisfaction of respondents for all questions was 59.9%. So it can be concluded that the satisfaction of FTI UNMER Malang students towards the E-Class system is sufficient. The lowest level of satisfaction was obtained from questions about ease of access and feature completeness.



PENDAHULUAN

Saat ini Universitas Merdeka Malang (UNMER) sudah mulai menerapkan sistem pembelajaran *hybrid* yang dapat berjalan secara *online* dan *offline*. Untuk pembelajaran *online*, UNMER memakai sistem *e-learning* yang memanfaatkan teknologi dan media digital. Sistem ini merupakan gambaran pembelajaran jarak jauh [1]. Sistem *e-learning* yang dikembangkan oleh UNMER adalah sistem *E-Class*.

Sistem *E-Class* merupakan pengembangan *learning management system* berbasis web. Fitur yang ditawarkan diantaranya presensi, unggah materi dengan berbagai format (file *microsoft office*, video, atau url), forum diskusi, serta kuis. Untuk mengetahui kinerja dari sistem *E-Class* ini, maka akan dilakukan penelitian analisis kepuasan pengguna.

Analisis kepuasan pengguna sangat dibutuhkan untuk mengetahui hasil yang dirasakan oleh pengguna layanan. Selain itu juga bisa memberikan masukan untuk pengembangan sistem [2]. Pada penelitian sebelumnya, peneliti [3] melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning* dengan 5 tingkat jawaban. Untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sudah valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembelajaran *E-Class* Universitas Merdeka Malang, penulis mengumpulkan data kuisisioner mahasiswa S1 Sistem Informasi FTI dari setiap angkatan. Selanjutnya penulis akan melakukan uji validitas, uji reabilitas, dan uji hipotesis.

METODE

1. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Simple Probability Sampling*. Dikatakan simple (sederhana) karena pada saat pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut [4].

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner. Terdapat dua jenis kuisisioner yakni tertutup dan terbuka. Kuisisioner yang dipakai pada analisis ini yaitu angket publik yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menuliskan suara pribadinya tentang kuisisioner tersebut [5].

3. Sumber Data

Sumber data yang dipakai pada analisis ini yaitu sumber data primer. Data dikumpulkan oleh penulis lewat formulir kuisisioner yang dibagikan untuk koresponden melalui *Google Form*. Kuisisioner menggunakan nilai 3 pernyataan dengan *skala likert*.



4. Teknik Analisis Data

Dalam menghitung penelitian, penulis menggunakan Microsoft Excel dan program komputer *IBM SPSS Statistics Version 24 untuk Windows*.

5. Pengujian Validitas dan Realibilitas

Uji validitas merupakan uji untuk menganalisis sah tidaknya variabel yang ada pada kuesioner. Variabel pada kuesioner dikatakan valid apabila variabel bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian ini. Dan variabel dikatakan kurang valid apabila memiliki validasi rendah.

Uji reliabilitas merupakan uji keandalan yang bertujuan untuk menentukan keterpercayaan suatu alat ukur. Reliabilitas berkaitan dengan sejauh mana suatu alat ukur dapat dilihat berdasarkan kestabilan atau konsistensi internal jawaban jika pengamatan dilakukan secara berulang [4].

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini akan menggunakan rumus alfa cronbach atau koefisien alfa cronbach. Jika nilai *alfa cronbach* lebih besar dari 0,6 (nilai *alfa cronbach* > 0,6) menunjukkan bahwa variabel penelitian dinyatakan reliabel artinya tingkat reliabilitas sebesar 0,6 menunjukkan reliabelnya sebuah konstruk [4].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Sistem Infomasi Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang angkatan 2018-2021. Target sasaran berjumlah 80 mahasiswa dengan rincian 20 mahasiswa per angkatan. Sedangkan responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 46 mahasiswa. Tabel 1 menampilkan jumlah responden setiap angkatan.

Tabel 1. Jumlah Sampel Berdasarkan Angkatan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Angkatan 2018	11	23,9%
Angkatan 2020	8	17,4%
Angkatan 2021	27	58,7%
Total	46	100,0%

Sumber: Pengolahan Data di SPSS, 2022.

Data responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.2



Tabel 2. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Perempuan	18	39,1	39,1	39,1
	Laki - laki	28	60,9	60,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keefektifan masing-masing soal dalam mengukur variabel (Ghozali, I., 2018). Uji validitas bertujuan untuk menghitung tingkat kevalidan data dengan melihat dari tingkat signifikansi, jika nilai r -hitung $>$ t -tabel dengan signifikansi 5% (0,05) maka item pertanyaan tersebut valid. Berdasarkan Tabel 3 telah diperoleh hasil uji validitas yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang telah diisi responden dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan MS Excel

Nomor Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	keterangan
1	0,737	0,220	Valid
2	0,698	0,220	Valid
3	0,695	0,220	Valid
4	0,583	0,220	Valid
5	0,496	0,220	Valid
6	0,611	0,220	Valid
7	0,639	0,220	Valid

Sumber data: pengolahan SPSS, 2022

Tabel 4 menampilkan hasil uji reliabilitas. Nilai yang diperoleh 0,728 sehingga bisa dinyatakan reliabel karena $0,728 > 0,6$.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,728	7

Sumber data: pengolahan SPSS, 2022.

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk memastikan suatu hipotesis berdasarkan analisis yang tersedia. Pengujian tersebut mencakup uji-t dan uji-f (Saputra dan Kurniadi, 2019). Uji T dilakukan



untuk menguji hipotesis dari variabel satu sampai variabel lima. Bila nilai $sig < 0,05$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai $sig > 0,05$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% yaitu 0,05. Hasil output uji t antara Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) menggunakan SPSS ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.833	.905		3.130	.003
	Kualitas Layanan	.727	.201	.479	3.624	.001

a. Dependent Variable: **Kepuasan**

Sumber data: Pengolahan SPSS, 2022.

Dari tabel *Coefficients^a* di atas dapat dijelaskan bahwa berdasarkan kriteria dalam uji hipotesis secara parsial dapat disimpulkan nilai $t\text{-hitung}$ 3,624 > $t\text{-tabel}$ 2,017 atau nilai sig untuk pengaruh X terhadap Y yaitu sebesar 0,001 > 0,05 maka dari itu bisa diringkas bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Uji F dipakai untuk mengetes secara simultan dominasi signifikan variabel independen pada variabel dependen (Kuncoro, 2009). Tabel 6 menampilkan hasil uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.218	1	40.218	13.132	.001 ^b
	Residual	134.760	44	3.063		
	Total	174.978	45			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Layanan

Sumber data: Pengolahan SPSS, 2022.



Berdasarkan hasil uji F di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} (13.132) > F_{tabel} (3,20)$. Sehingga dapat disimpulkan H_{01} ditolak dan H_{a2} diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y).

3. Analisis Kualitatif

Dari hasil analisis kualitatif yang telah dilakukan sebelumnya, soal pertanyaan nomor satu responden puas sebanyak 80,4%, pertanyaan nomor dua responden puas sebanyak 52,2%, pertanyaan nomor tiga responden puas sebanyak 52,2%, pertanyaan nomor empat responden puas sebanyak 67,4%, pertanyaan nomor lima responden puas sebanyak 60,9%, pertanyaan nomor enam responden puas sebanyak 52,2%, dan nomor tujuh responden puas sebanyak 52,2%. Rata-rata responden puas untuk semua pertanyaan adalah 59,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FTI Unmer Malang terhadap sistem *E-Class* adalah cukup.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi cukup puas terhadap sistem *E-Class* Universitas Merdeka Malang saat ini. Tingkat kepuasan terendah didapat dari pertanyaan mengenai kemudahan akses dan kelengkapan fitur.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. B. Hakim, "Efektifitas Penggunaan E-Learning Moodle, Google Classroom Dan Edmodo," *I-STATEMENT*, vol. 2, no. 1, pp. 1-4, 2016.
- [2] M. A. Bora, "Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam," *Jurnal Kreatif Industri (JIK)*, vol. 1, no. 1, pp. 55-62, 2017.
- [3] Z. D. K. Widyawati, I. S. Sitanggang and A. Buono, "Analisis Kepuasan Penggunaan E-Learning Politeknik Negeri Lampung," in *Prosiding Seminar Nasional Pengembangan Teknologi Pertanian*, 2018.
- [4] C. Wilanoka and A. Zubair, "Analisis Pengaruh Penggunaan E-Learning Terhadap Proses Belajar Mahasiswa Universitas Merdeka Malang Pada Masa Pandemi Covid-19," in *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, Malang, 2021.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.