

Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* SMAN 1 Blahbatuh dengan Metode EUCS

Putu Risanti Iswardani^{1*}, I Gusti Ayu Agung Mas Aristamy², Ni Putu Suci Meinarni³

Informatika, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia, Denpasar, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: puturisantiiwardani@instiki.ac.id

Abstract

E-Learning has become a primary necessity in supporting the learning process in various educational institutions, including SMAN 1 Blahbatuh. This study aims to analyze the user satisfaction level of E-Learning at SMAN 1 Blahbatuh using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method measures user satisfaction based on five key indicators: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The research was conducted using a quantitative approach, utilizing electronic questionnaires distributed to students and teachers as samples. The results show that the indicators of Content, Format, Ease of Use, and Timeliness significantly influence user satisfaction, while the Accuracy indicator does not show a significant effect. Overall, the independent variables contribute 71.8% to user satisfaction. These findings provide strategic recommendations to improve the quality of the E-Learning system, focusing on aspects that significantly affect user experience. This research is expected to serve as a reference for developing more effective and efficient E-Learning, particularly at SMAN 1 Blahbatuh.

Keywords: *E-Learning; End User Computing Satisfaction (EUCS); Quantitative; User Satisfaction.*

Abstrak

E-Learning telah menjadi kebutuhan utama dalam mendukung proses pembelajaran di berbagai institusi pendidikan, termasuk SMAN 1 Blahbatuh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna E-Learning di SMAN 1 Blahbatuh menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama: konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan kuesioner elektronik yang disebarluaskan kepada siswa dan guru sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator konten, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara indikator akurasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara keseluruhan, variabel independen berkontribusi sebesar 71,8% terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas sistem *E-Learning*, dengan fokus pada aspek yang secara signifikan memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan *E-Learning* yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang khususnya pada SMAN 1 Blahbatuh.

Kata kunci: *E-Learning; End User Computing Satisfaction (EUCS); Kepuasan Pengguna; Kuantitatif.*

1. Pendahuluan

Dalam era digital, adopsi teknologi menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas pembelajaran di berbagai institusi pendidikan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang signifikan adalah *E-Learning*, yang memungkinkan pembelajaran dilakukan secara daring dengan akses yang lebih luas dan fleksibilitas waktu [1]. Saat ini, hampir semua institusi pendidikan telah memanfaatkan *E-Learning* sebagai bagian integral dari sistem pembelajaran mereka, termasuk SMAN 1 Blahbatuh. SMAN 1 Blahbatuh, yang berlokasi di Gianyar, Bali, mulai menerapkan *E-Learning* pada akhir 2019 untuk mendukung proses pembelajaran. Platform ini menawarkan fitur seperti kelas virtual, kalender, timeline, dan pengumuman, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang menarik, mudah dipahami, dan efisien. Selain itu,

keberadaan *E-Learning* di sekolah ini telah membantu siswa dan guru dalam menyediakan materi, tugas, serta bank soal dengan cara yang lebih efektif sekaligus mengurangi penggunaan kertas, memberikan dampak positif terhadap lingkungan. Meski memiliki banyak potensi, *E-Learning* kerap dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, kualitas konten pembelajaran, tingkat interaktivitas platform, serta penerimaan pengguna [2]. Data menunjukkan bahwa meskipun *E-Learning* menawarkan fleksibilitas dan efisiensi dalam pembelajaran, masih terdapat 40,2% pengguna yang merasa tidak puas, menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan dalam penggunaannya. Hal ini menyebabkan perlu adanya analisis untuk mengetahui apa penyebab dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna *E-Learning* tersebut untuk dapat memberikan masukan ke pengembang sistem *E-Learning* mengenai apa aspek yang perlu diperbaiki.

Hasil kuesioner yang disebar kepada 35 siswa kelas XI dan 10 guru menunjukkan bahwa hanya 59,8% pengguna yang merasa puas, sementara 40,2% menyatakan ketidakpuasan terhadap pengalaman menggunakan platform tersebut. Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan pengguna dan kenyataan dalam implementasi *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh. Faktor-faktor seperti kualitas konten, kemudahan penggunaan, dan efisiensi waktu perlu dianalisis lebih mendalam untuk memberikan masukan strategis yang relevan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kritis yang memengaruhi keberhasilan implementasi *E-Learning*. *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, adalah metode yang telah terbukti efektif dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan [3].

Penelitian ini menggunakan pendekatan teoritis yang mendalam berdasarkan kerangka EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh. Indikator EUCS dipilih karena selaras dengan elemen inti yang disediakan oleh platform *E-Learning*, sehingga dapat memberikan wawasan yang relevan bagi pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem [4]. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan identifikasi aspek spesifik yang memerlukan perbaikan, seperti kualitas konten, kemudahan akses, atau tingkat interaktivitas. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Vivo et al., [5] menunjukkan bahwa lima indikator utama EUCS—konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), tampilan (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*)—berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem pembelajaran daring.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna, yaitu siswa dan guru terhadap penggunaan *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh, mengukur pengaruh indikator EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem *E-Learning* dari segi kontennya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada lingkungan pendidikan tinggi atau aplikasi sistem informasi umum, penelitian ini secara khusus mengkaji penerapan *E-Learning* di tingkat sekolah menengah atas, dengan fokus pada konteks lokal SMAN 1 Blahbatuh. Manfaat yang ingin dicapai adalah memberikan wawasan strategis bagi sekolah dan pengembang sistem dalam meningkatkan kualitas serta pengalaman pengguna dalam penggunaan *E-Learning* SMAN 1 Blahbatuh.

2. Tinjauan Pustaka

Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) telah digunakan secara luas untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap berbagai sistem informasi. Penelitian ini relevan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama: konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), tampilan (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Salah satu penelitian dilakukan oleh Saputra dan Sanjaya [6] yang mengkaji kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Universitas Sriwijaya. Dengan 313 responden, penelitian ini menunjukkan bahwa lima indikator EUCS berada pada kategori puas, serta memberikan saran untuk meningkatkan fitur-fitur sistem guna mempertahankan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan analitis berupa rata-rata kepuasan dan kategori Kaplan dan Norton.

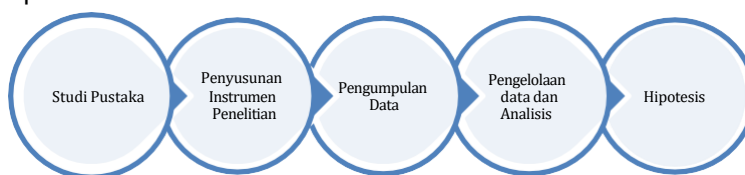
Penelitian lain oleh Simaremare et al., [7] berfokus pada kepuasan mahasiswa terhadap *E-Learning* di Universitas Katolik Atma Jaya. Dengan melibatkan 133 mahasiswa sebagai responden, hasilnya menunjukkan bahwa variabel seperti konten, akurasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan. Studi ini merekomendasikan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Sementara itu, penelitian oleh Lattu et. al., [8] selama pandemi COVID-19 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 96,7% berdasarkan analisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian mengungkap bahwa variabel *Ease of Use*, *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *perceived usefulness* juga berkontribusi terhadap sikap pengguna dalam menerima teknologi *E-Learning*. Meskipun sebagian besar variabel menunjukkan dampak positif, masih terdapat tantangan dalam pemahaman dan penggunaan platform oleh siswa dan guru, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut dalam implementasi *E-Learning*. Penelitian lain oleh Pujana et. al., [9] menggunakan metode deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap e-Rapor di SMP Negeri 1 Sukasada. Dengan 36 responden, hasilnya menunjukkan bahwa 78% pengguna merasa puas, di mana variabel konten, akurasi, dan *Format* menjadi kontributor utama terhadap kepuasan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memfokuskan penerapan metode EUCS pada platform *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh, dengan menitikberatkan pada konteks lokal dan lingkungan pendidikan sekolah menengah atas. Penelitian ini memiliki kebaruan dalam pendekatan kontekstualnya, yang disesuaikan dengan tantangan dan kebutuhan unik pengguna di Bali. Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis data, tidak hanya untuk pengembangan sistem tetapi juga untuk meningkatkan keterlibatan pengguna dalam proses pembelajaran.

3. Metodologi

Tahapan penelitian merupakan bagian dari langkah awal dalam melakukan penelitian, meliputi tahapan-tahapan yang direncanakan dari pelaksanaan penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model EUCS sebagai kerangka penelitian.



Gambar 1. Tahap Penelitian

3.1. Studi Pustaka

Tahapan pertama dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Tahap studi kepustakaan dimulai dengan menemukan dan memahami berbagai referensi penelitian terdahulu seperti karya ilmiah dan jurnal yang berkaitan dengan penggunaan metode EUCS dan evaluasi *E-Learning*.

3.2. Penyusunan Instrumen Penelitian

Tahap penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan menemukan instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian berupa kuisiener yang disusun menggunakan variabel dari metode EUCS. Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini terkait dengan kepuasan (*Satisfaction*), pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), ketepatan waktu (*Timeliness*), dan kemudahan penggunaan sistem (*Ease of Use*). Berikut adalah indikator yang digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian [10]:

Table 1. Indikator Penilaian Model EUCS

| Variabel | Definisi Istilah | Alat Ukur | Hasil Ukur | Pernyataan |
|------------------------------|--------------------------------|-----------|--|--|
| Konten (<i>Content</i>) | Ketepatan informasi Up-to-date | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi: 1. Sesuai 2. Tidak sesuai | Menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan. |
| | Relevansi | | | Memberikan informasi sesuai yang saya butuhkan. |
| | Kebutuhan laporan | | | Benar-benar menyediakan laporan |

| Variabel | Definisi Istilah | Alat Ukur | Hasil Ukur | Pernyataan |
|--|---|-----------|--|---|
| | Kecukupan informasi | | | sesuai dengan kebutuhan. |
| Akurasi (<i>Accuracy</i>) | Keakuratan Kepuasan | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi: 1. Akurat 2. Tidak Akurat | Isi menyediakan informasi yang cukup. <i>E-Learning</i> cukup akurat. Keakuratan memuaskan. |
| Bentuk (<i>Format</i>) | Keselarasan input dan output Jelas | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi: 1. Nyaman 2. Tidak Nyaman | Output yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat input. Desain informasi jelas. |
| Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) | Up-to-date Kecepatan respon | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi: 1. Tepat 2. Tidak Tepat | Menyediakan informasi yang terkini. Sangat cepat responnya. |
| Kemudahan penggunaan sistem (<i>Ease of Use</i>) | User friendly Mudah digunakan | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi : 1. Mudah 2. Tidak Mudah | User friendly. Mudah digunakan. |
| Kepuasan Pengguna | Kepuasan secara menyeluruh Kecukupan kebutuhan | Kuesioner | Hasil analisa dikategorikan menjadi : 1. Puas 2. Tidak Puas | Saya puas dengan kinerja <i>E- Learning</i> SMAN 1 Blahbatuh. Memenuhi kebutuhan pekerjaan saya. |

Penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan adaptasi item-item tersebut selanjutnya disesuaikan dengan tujuan penelitian. Item yang digunakan dalam kuesioner sejumlah 14 pernyataan berdasarkan responden yaitu siswa dan guru. Pernyataan kuesioner tersusun dari 6 variabel dalam metode EUCS.

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data primer dan sekunder yang digunakan sebagai data penunjang dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner, wawancara dan observasi.

1) Metode Kuesioner

Peneliti mendistribusikan kuesioner secara langsung menggunakan Google Form kepada guru dan siswa sebagai responden yang merupakan pengguna *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh. Dari kuesioner yang diisi oleh 36 siswa kelas XI dan 9 guru, diketahui bahwa 59,8% responden merasa puas, sementara 40,2% menyatakan ketidakpuasan terhadap sistem *E-Learning* yang digunakan. Meskipun sebagian besar pengguna memberikan tanggapan positif, angka ketidakpuasan yang mencapai 40,2% menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan analisis lebih mendalam terhadap platform *E-Learning* tersebut.

2) Metode Wawancara

Wawancara terstruktur dilakukan dengan guru dan siswa di SMA Negeri 1 Blahbatuh untuk mengeksplorasi sistem *E-Learning* dan kendala yang sering dialami dalam pembelajaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan *E-Learning* didorong oleh kebutuhan zaman untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran. Salah satu keuntungan utama *E-Learning* adalah

kemampuannya mengurangi penggunaan kertas, memberikan dampak positif terhadap lingkungan. Evaluasi efektivitasnya juga menunjukkan bahwa *Learning Management System* (LMS) mampu menyediakan konten yang lengkap dan interaktif, yang dinilai lebih efektif dibandingkan metode pembelajaran tradisional. Tantangan terbesar terjadi pada tahap awal implementasi, terutama dalam peralihan dari pembelajaran konvensional ke digitalisasi. Namun, dalam jangka panjang, *E-Learning* memudahkan persiapan konten karena materi dapat digunakan kembali di tahun-tahun berikutnya. Dengan dukungan video dan modul ajar yang interaktif, *E-Learning* menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan dan mudah dipahami oleh siswa di era digital.

3) Metode Observasi

Observasi langsung di SMA Negeri 1 Blahbatuh dilakukan untuk memahami bagaimana guru dan siswa memanfaatkan platform *E-Learning*. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa penggunaan *E-Learning* belum diterapkan secara efektif di semua mata pelajaran. Beberapa guru masih cenderung memilih metode pengajaran konvensional karena menghadapi kesulitan dalam menggunakan platform *E-Learning*.

3.4 Pengelolaan Data dan Analisis

Pada pengelolaan data dan analisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesa dengan melakukan uji T dan uji F pada variable EUCS dengan menggunakan SPSS [11].

1) Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas bertujuan untuk menilai kelayakan butir pertanyaan dalam penelitian dengan menghubungkan skor item dengan skor total menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang sama pada responden yang sama. Pengujian ini dilakukan menggunakan uji konsistensi internal dengan rumus *Alpha Cronbach*, yang menentukan apakah kuesioner dapat digunakan secara berulang dengan hasil yang stabil. Adapun rumus Korelasi *Pearson Product moment* ditampilkan pada persamaan (1) berikut:

$$r = \frac{n \sum - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{m \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi suatu butir/item
 n = Jumlah responden
 $\sum x$ = Jumlah skor item
 $\sum y$ = Jumlah skor total

Sedangkan, dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* ditampilkan pada persamaan (2) berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

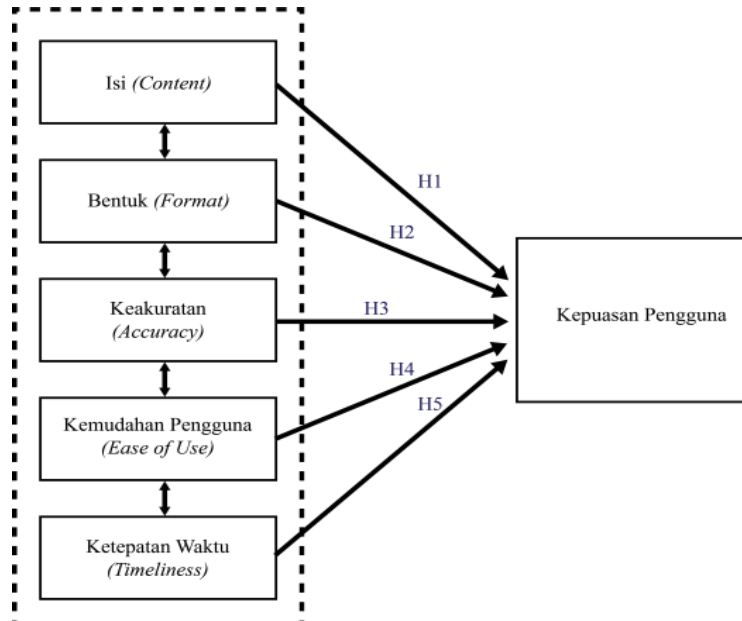
r_{11} = Reliabilitas instrumen
 n = Banyaknya banyaknya soal
 $\sum \sigma^2$ = Jumlah varian butir/item
 σ^2 = Variasi total

2) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji T dan Uji F untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [12]. Uji T mengukur pengaruh individu variabel independen dengan signifikansi 0,05, di mana hipotesis diterima jika nilai signifikan $<$ 0,05 dan ditolak jika $>$ 0,05. Sementara itu, Uji F menilai kelayakan model secara keseluruhan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} , di mana model dapat digunakan jika $F_{hitung} >$ F_{tabel} atau $Sig <$ 0,05, dan sebaliknya jika $F_{hitung} <$ F_{tabel} atau $Sig >$ 0,05.

3.5 Hipotesis

Hipotesis adalah taksiran terhadap yang dirumuskan, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut [13]:



Gambar 2. Kerangka Hipotesis EUCS

H0 : *Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use* tidak berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap *Kepuasan Pengguna E-Learning*.

H1 : *Konten (Content)* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna E-Learning*.

H2 : *Akurasi (Accuracy)* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna E-Learning*.

H3 : *Bentuk (Format)* berpengaruh signifikan terhadap *Pengguna E-Learning*

H4 : *Ketepatan waktu (Timeliness)* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna E-Learning*.

H5 : *Kemudahan penggunaan sistem (Ease of Use)* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna E-Learning*

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Operasional Sistem

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk mengurangi tingkat abstraksi, sehingga dapat menghasilkan kuesioner yang reliabel dan valid. Proses ini penting untuk menentukan jenis, indikator, dan skala pengukuran variabel, memungkinkan pengujian hipotesis dengan alat statistik yang tepat.

Table 2. Variabel Independen dan Dependen

| Variabel | Definisi | Indikator |
|---------------------|---|---|
| <i>Content</i> (X1) | Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari isi suatu <i>E-Learning</i> . | X1.1 : informasi yang tersedia pada <i>E-Learning</i> sudah sesuai yang anda cari. X1.2 : informasi yang anda cari pada <i>E-Learning</i> mudah dipahami. X1.3 : informasi pada <i>E-Learning</i> menurut anda sudah cukup lengkap. |

| Variabel | Definisi | Indikator |
|------------------------------|---|--|
| <i>Accuracy</i> (X2) | Variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. | X2.1 : Aplikasi <i>E- Learning</i> sudah memberikan informasi yang benar dan akurat. X2.2 : Anda sudah merasa puas Dengan keakuratan dari aplikasi <i>E- Learning</i> . |
| <i>Format</i> (X3) | Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan antar muka <i>E-Learning</i> . | X3.1 : Tampilan <i>E- Learning</i> cukup menarik bagi anda. X3.2 : Desain tampilan menu dan link pada <i>E- Learning</i> sudah jelas dan tersusun dengan baik |
| <i>Ease of Use</i> (X4) | Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi untuk dipelajari dan digunakan secara efektif. | X4.1 : Aplikasi <i>E- Learning</i> mudah digunakan. X4.2 : <i>E-Learning</i> mudah diakses di mana saja dan kapan saja. |
| <i>Timeliness</i> (X5) | Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu. | X5.1 : Informasi yang anda butuhkan pa <i>E- Learning</i> mudah diperoleh. X5.2 : Informasi pada <i>E- Learning</i> selali memberikan informasi yang terbaru. |
| <i>User Satisfaction</i> (Y) | Kepuasan pengguna dalam menggunakan <i>E- Learning</i> | Y.1: Puas menggunakan <i>E-Learning</i> SMAN 1 Blahbatuh. Y.2: Layanan <i>E- Learning</i> sudah memenuhi kebutuhan? |

4.2 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 90 orang, yang mana terdiri dari 42 orang laki-laki dan 48 orang perempuan. Umur responden terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah | Presentase |
|--------------------|--------|------------|
| 16 tahun (Siswa) | 38 | 38% |
| 17 tahun (Siswa) | 42 | 42% |
| 30-45 tahun (Guru) | 10 | 10% |

Responden terbagi menjadi tiga kelompok: siswa berusia 16 tahun (38%), siswa 17 tahun (42%), dan guru berusia 30-45 tahun (10%). Mayoritas responden adalah siswa (80%), mencerminkan distribusi yang jelas antara siswa dan guru dalam penelitian ini.

4.3 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan melalui kuesioner untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam penelitian benar-benar mengukur variabel yang diteliti.

Table 4. Hasil Uji Validitas

| Variabel | ID Pertanyaan | r Hitung | r Tabel 5% 90 | Ket |
|-------------------------|---------------|----------|---------------|-------|
| <i>Content</i> (X1) | X1.1 | 0.875 | 0.2072 | Valid |
| | X1.2 | 0.865 | 0.2072 | Valid |
| | X1.3 | 0.848 | 0.2072 | Valid |
| <i>Accuracy</i> (X2) | X2.1 | 0.928 | 0.2072 | Valid |
| | X2.2 | 0.921 | 0.2072 | Valid |
| <i>Format</i> (X3) | X3.1 | 0.932 | 0.2072 | Valid |
| | X3.2 | 0.934 | 0.2072 | Valid |
| <i>Ease of Use</i> (X4) | X4.1 | 0.890 | 0.2072 | Valid |

| Variabel | ID Pertanyaan | r Hitung | r Tabel 5% 90 | Ket |
|-----------------------|------------------|----------|------------------|-------|
| Timeliness (X5) | X4.2 | 0.891 | 0.2072 | Valid |
| | X5.1 | 0.922 | 0.2072 | Valid |
| | X5.2 | 0.928 | 0.2072 | Valid |
| Kepuasan Pengguna (Y) | Y1 | 0.891 | 0.2072 | Valid |
| | Y2 | 0.905 | 0.2072 | Valid |
| Accuracy (X2) | X2.1 | 0.928 | 0.2072 | Valid |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel valid karena r hitung > r tabel.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur konsistensi hasil pengukuran saat diulangi. Pengujian dilakukan dengan koefisien *Cronbach's Alpha*, di mana instrumen dianggap reliabel jika nilai alpha > 0,5. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .826 | 3 |

Gambar 3. Hasil Uji Realibilitas *Content*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .830 | 2 |

Gambar 4. Hasil Uji Realibilitas *Accuracy*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .851 | 2 |

Gambar 5. Hasil Uji Realibilitas *Format*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .738 | 2 |

Gambar 6. Hasil Uji Realibilitas *Ease of Use*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .832 | 2 |

Gambar 7 Hasil Uji Realibilitas *Timeliness*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .759 | 2 |

Gambar 8. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan dari pengujian uji Realibilitas Variabel Konten adalah 0,825 ditunjukkan pada Gambar 3, Akurasi 0,830 ditunjukkan pada Gambar 4, *Format* 0,851 ditunjukkan pada Gambar 5, *Ease of Use* 0,738 ditunjukkan pada Gambar 6, *Timeliness* 0,832 ditunjukkan pada Gambar 7, dan Kepuasan Pengguna 0,759 ditunjukkan pada Gambar 8, yang mana semua nilai variabel lebih besar daripada 0,5. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat digunakan dan memberikan hasil yang konstan atau Realibel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 90 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0E-7 |
| | Std. Deviation | 1.07717321 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .097 |
| | Positive | .097 |
| | Negative | -.058 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .920 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .365 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 9. Hasil Uji Normalitas

Nilai Assymp.Sig 0.365 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal atau asumsi normalitas terpenuhi.

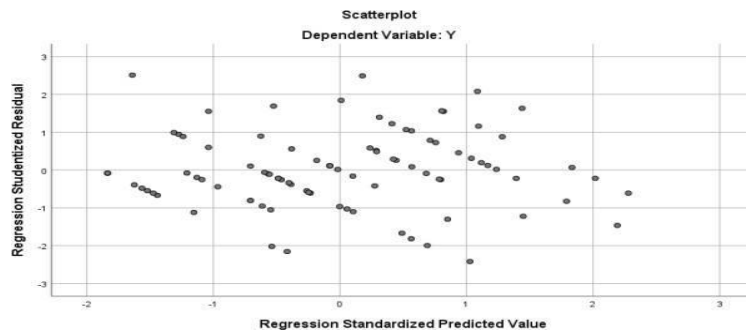
2) Uji Multikolinieritas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Content | .503 | 1.989 |
| | Accuracy | .348 | 2.874 |
| | Format | .331 | 3.021 |
| | Ease of Use | .267 | 3.745 |
| | Timeliness | .346 | 2.893 |

Uji multikolonieritas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3) Uji Hekteroskedastisitas



Gambar 10. Hasil Uji Hekteroskedastisitas

Berdasarkan output SPSS, titik data tersebar di sekitar nol tanpa pola bergelombang, menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas.

4.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini menentukan signifikansi pengaruh variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) terhadap *User Satisfaction* (Y) secara parsial dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menggunakan uji T. Berikut temuan pengujian hipotesis yaitu dengan uji t.

1) Uji t Parsial

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .364 | .369 | | .987 | .327 |
| | Content | .167 | .056 | .244 | 2.999 | .004 |
| | Accuracy | .017 | .095 | .018 | .184 | .855 |
| | Format | .372 | .089 | .416 | 4.180 | .000 |
| | Ease of use | -.322 | .096 | -.344 | -3.345 | .001 |
| | Timeliness | .557 | .088 | .604 | 6.315 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar 11. Hasil Uji t Parsial

Uji t parsial menguji pengaruh lima faktor aplikasi terhadap kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan, sementara *Accuracy* tidak berpengaruh. Hipotesis diterima jika nilai signifikan < 0,05.

2) Uji f Simultan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 236.177 | 5 | 47.235 | 42.751 | .000 ^b |
| | Residual | 92.812 | 84 | 1.105 | | |
| | Total | 328.989 | 89 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Format, Ease of use

Gambar 12. Hasil Uji f Simultan

Hasil statistik SPSS menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga H6 diterima. Ini berarti variabel yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3) Uji Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .847 ^a | .718 | .701 | 1.05114 | 1.891 |

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Format, Ease of use

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar 13. Hasil Uji Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,718 menunjukkan bahwa *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh 71,8% terhadap kepuasan pengguna dengan hubungan sangat kuat, sementara 28,2% dipengaruhi variabel lain. Standard error estimated sebesar 1,05114 menunjukkan kemungkinan kesalahan dalam kepuasan pengguna.

4.7 Analisis Regresi

Persamaan regresi :

$$Y = 0.364 + 0.167 X_1 + 0.017 X_2 + 0.372 X_3 - 0.322 X_4 + 0.557 X_5$$

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan:

Persamaan regresi menunjukkan bahwa *Content* (X1) dan *Format* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sementara *Ease of Use* (X4) dan *Timeliness* (X5) berpengaruh negatif, dan *Accuracy* (X2) tidak berpengaruh signifikan. *Content* mencakup modul interaktif dan forum diskusi, *Format* meliputi desain antarmuka dan elemen visual, *Ease of Use* terkait navigasi dan aksesibilitas, serta *Timeliness* berkaitan dengan kecepatan penyampaian informasi dan pembaruan materi.

4.8 Pembahasan dan Rekomendasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Content* (X1) dan *Format* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-Learning* di SMA Negeri 1 Blahbatuh Gianyar, sehingga peningkatan keduanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna. *Content* mencakup modul interaktif, video, bahan bacaan, dan proyek kolaboratif, sedangkan *Format* berkaitan dengan desain tata letak, antarmuka pengguna, serta elemen grafis. Sementara itu, *Accuracy* (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan, dan *Ease of Use* (X4) serta *Timeliness* (X5) justru berdampak negatif, di mana peningkatan berlebihan dalam kedua aspek ini dapat menurunkan kepuasan pengguna. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan Yuli et. al., [14], yang menemukan kontribusi signifikan dari beberapa variabel terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh Nur Laeli Rachmawati et. al., [15] menunjukkan bahwa *Content*, *Accuracy*, dan *Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan, sementara *Format* dan *Timeliness* tidak

berpengaruh. Selain itu, studi oleh Julian et. al., [16] menyoroti pentingnya stabilitas sistem, fitur chat, notifikasi tugas, dan bantuan langsung dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis ini, saran yang bisa diberikan untuk perbaikan *E-Learning* SMA Negeri 1 Blahbatuh adalah perlu memperkaya *Content*, memperbaiki *Format*, serta mengelola *Ease of Use* dan *Timeliness* agar tetap optimal tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. Meskipun *Accuracy* tidak berpengaruh signifikan, menjaga keakuratan informasi tetap penting untuk kredibilitas dari *E-Learning* SMA Negeri 1 Blahbatuh.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pengguna *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah dilakukan secara sistematis, mulai dari identifikasi masalah hingga analisis hipotesis untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *Accuracy* tidak memberikan dampak yang signifikan. Secara keseluruhan, variabel independen berkontribusi sebesar 71,8% terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem *E-Learning*. Temuan ini memberikan beberapa implikasi bagi pengembangan sistem *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh. Perbaikan konten dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas materi pembelajaran yang lebih interaktif dan relevan bagi siswa dan guru. Evaluasi terhadap tampilan (*Format*) juga menjadi penting, terutama dalam meningkatkan kenyamanan dan keterbacaan sistem. Meskipun *Ease of Use* dan *Timeliness* memiliki pengaruh signifikan, perlu dilakukan optimalisasi agar tidak mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi secara efektif dan tepat waktu.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan sampel yang masih terbatas pada SMAN 1 Blahbatuh, sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya memperluas cakupan responden agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna *E-Learning* di berbagai sekolah menengah lainnya. Selain itu, analisis terhadap faktor lain di luar model EUCS, seperti aspek teknis sistem, kesiapan infrastruktur, dan faktor psikologis pengguna, dapat memberikan wawasan yang lebih dalam terhadap peningkatan pengalaman *E-Learning*. Dengan adanya rekomendasi strategis yang telah diusulkan, diharapkan sistem *E-Learning* di SMAN 1 Blahbatuh dapat terus berkembang dan memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Daftar Referensi

- [1] D. Karlina and D. R. Indah, "Perancangan User Interface dan User Experience Sistem Informasi E-learning Menggunakan Design Thinking," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 3, pp. 580–596, Dec. 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i3.5412.
- [2] D. Adhitya, M. M. Bahar, H. Sutejo, and E. L. Tatuhey, "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Universitas Sepuluh Nopember Papua Menggunakan Metode Servqual," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 13, no. 13, pp. 993–1004, 2024.
- [3] I. Irumas and J. N. Utamajaya, "Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan," *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, vol. 4, no. 1, pp. 101–108, Dec. 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2492.
- [4] A. Faradilla, D. Rosa Indah, and P. Eka Sevtiyuni, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Media Online*, vol. 4, no. 3, pp. 1570–1577, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1383.
- [5] F. V. B. Gallo and J. J. C. Tambotuh, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Flexible Learning Di Universitas Kristen Satya Wacana Menggunakan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 1, pp. 1146–1153, 2024.
- [6] R. Saputra and M. R. Sanjaya, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 792–802, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1218.

- [7] D. A. Simaremare and A. Juniadi, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Jurnal Infortech*, vol. 2, no. 2, pp. 250–257, Dec. 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech250>
- [8] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM DAN EUCS," *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [9] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [10] M. Agung and M. I. Nur, "End-User Computing Satisfaction Instrument: Assessment of Students' Satisfaction Using E-Learning in Higher Education," in *Proceedings of the 2nd World Conference on Social and Humanities Research (W-SHARE 2022)*, Atlantis Press, Jul. 2023, pp. 182–190. doi: 10.2991/978-2-38476-084-8_25.
- [11] A. Muin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1st ed., vol. 1. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- [12] M. Zaki and Saiman, "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik dalam Pengujian Hipotesis Penelitian," *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 4, no. 2, pp. 115–118, Mar. 2021.
- [13] N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Applied Information Systems and Management (AISM)*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020, [Online]. Available: <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism>
- [14] Y. Asni and D. Irfan, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) DI SMK N 2 PARIAMAN," *JAVIT : Jurnal Vokasi Informatika*, pp. 110–120, Mar. 2022, doi: 10.24036/javit.v2i1.75.
- [15] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)," *Joism: Jurnal Of Information System Management*, vol. 3, no. 1, pp. 2715–3088, 2021.
- [16] J. Putra, D. R. Indah, and Mgs. A. Firdaus, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, pp. 45–52, Mar. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.