

ABSTRAK

I Putu Agus Eka Yatna Cipta (2023), Analisa Kepuasan Pengguna Layanan *E-Learning* Politeknik Pariwisata Bali di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode PIECES. Tesis, Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Kata-kata kunci: *user experience, usability*, pembelajaran daring, kerangka kerja pieces

Selama pandemi Covid-19 ini, layanan teknologi informasi yang dapat dihadirkan di bidang pendidikan agar tetap dapat membantu terlaksananya proses pembelajaran, yaitu pembelajaran melalui layanan *e-Learning*. Layanan pembelajaran *e-Learning*, adalah proses belajar mengajar berbasis *online learning*. Pelayanan informasi melalui internet ini telah diwujudkan oleh Politeknik Pariwisata Bali dalam bentuk situs <http://E-Learning.ppb.ac.id/login>, Situs ini dirancang secara khusus oleh pihak perguruan tinggi dan terintegrasi dengan data-data kemajuan akademik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa yang makin akrab dengan teknologi informasi, khususnya layanan teknologi informasi yang sangat dibutuhkan untuk menghadapi segala keterbatasan selama pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan *e-Learning* menggunakan metode PECES. PIECES *framework* merupakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisa sistem informasi. Di dalam kerangka kerja PIECES terdapat enam variabel yang dapat digunakan untuk melakukan analisa pengukuran kualitas sistem, seperti *performance, information, economic, control, efficiency*, dan *services*. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner kemudian disebar kepada 368 mahasiswa yang terbagi berdasarkan Angkatan 2018 hingga angkatan 2021 sebagai pengguna layanan *e-Learning*. Berdasarkan hasil analisa data yang telah terkumpul, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pada berbagai variabel adalah sebagai berikut: variabel *performance* memiliki nilai 3.75; variabel *information* memiliki nilai 3.82; variabel *economic* memiliki nilai 3.84; variabel *control* memiliki nilai 3.74; variabel *efficiency* memiliki nilai 3.7; dan variabel *service* memiliki nilai 3.84. Jika keseluruhan nilai tersebut dikombinasikan dengan tingkat kepuasan, menurut Kaplan dan Norton, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-Learning* termasuk dalam kategori puas.

ABSTRACT

I Putu Agus Eka Yatna Cipta (2023), *User Satisfaction Analysis of E-Learning Services at Bali Tourism Polytechnic during the Covid-19 Pandemic Using the PIECES Method*. Thesis, Computer Science Study Program, Graduate School, Ganesha University of Education.

Keywords: user experience, usability, online learning, PIECES framework.

During this Covid-19 pandemic, information technology services in the field of education have been introduced to support the continuity of the learning process, namely through e-Learning services. E-Learning service is an online-based teaching and learning process. The provision of information through the internet has been realized by Bali Tourism Polytechnic in the form of the website <http://E-Learning.ppb.ac.id/login>. This site is specially designed by the institution and integrated with academic progress data to provide the best service to students who are becoming increasingly familiar with information technology, especially the much-needed IT services during the Covid-19 pandemic. The purpose of this research is to measure the level of user satisfaction with e-Learning services using the PECES method. The PIECES framework is a framework that can be used to analyze information systems. Within the PIECES framework, there are six variables that can be used for analyzing the quality measurement of a system, including performance, information, economic, control, efficiency, and services. Data for this study was collected using questionnaires distributed to 368 students divided based on the year of admission from 2018 to 2021 as e-Learning service users. Based on the collected data analysis, it can be concluded that the average satisfaction level for various variables is as follows: performance variable has a value of 3.75; information variable has a value of 3.82; economic variable has a value of 3.84; control variable has a value of 3.74; efficiency variable has a value of 3.7; and service variable has a value of 3.84. If all these values are combined with the level of satisfaction, according to Kaplan and Norton, it can be concluded that the user satisfaction level with e-Learning falls under the category of satisfied."