

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* ITB
STIKOM BALI MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



TESIS

Oleh

Wayan Andrika Putera

NIM 1729101016

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

PASCASARJANA

ILMU KOMPUTER

Januari 2021

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* ITB
STIKOM BALI MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**



**Oleh
Wayan Andrika Putera
NIM 1729101016**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
ILMU KOMPUTER
Januari 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Wayan Andrika Putera ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 18 November 2020

Pembimbing I,



I Made Candiasa

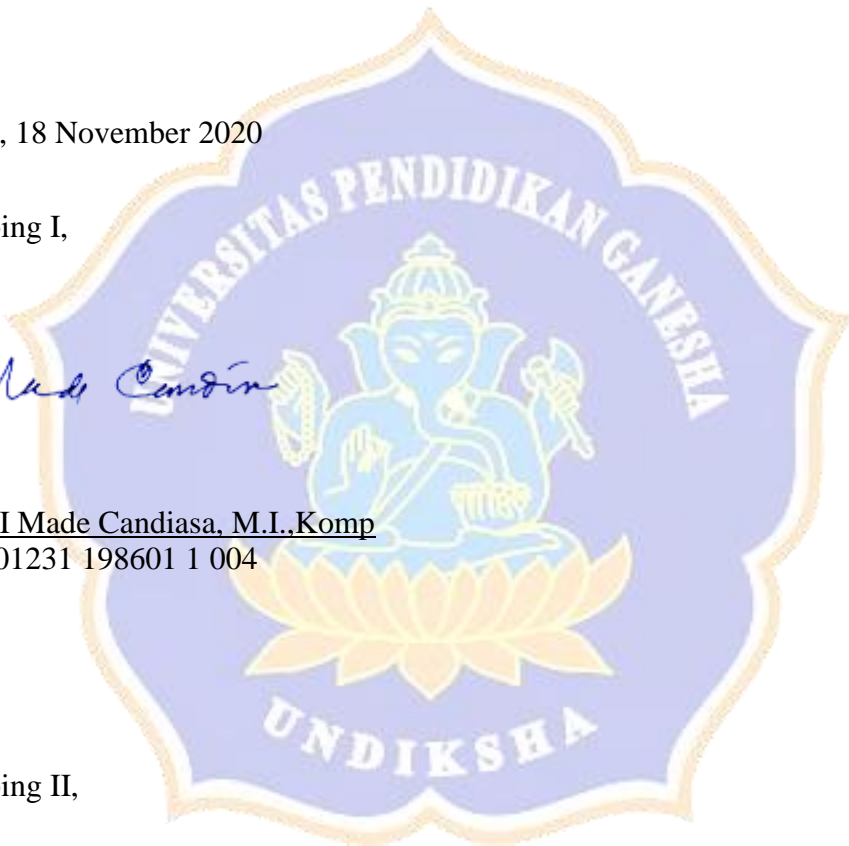
Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.,Komp
NIP. 19601231 198601 1 004

Pembimbing II,



Kadek Yota Ernanda Aryanto

Kadek Yota Ernanda Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D.
NIP. 19780324 2005 01 1 001


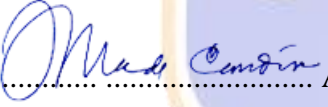


LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Tesis oleh Wayan Andrika Putera ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 30 November 2020


Oleh Tim Penguji

	Ketua	<u>Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T</u> NIP. 19760102 200312 1 001
	Anggota	<u>Prof. Drs. Sariyasa, M.Sc., Ph.D.</u> NIP. 19640615 198902 1 001
	Anggota	<u>Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I</u> NIP. 19750221 200312 1 001
	Anggota	<u>Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.,Komp</u> NIP. 19601231 198601 1 004
	Anggota	<u>Kadek Yota Ernanda Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D.</u> NIP. 19780324 200501 1 001



Mengetahui Direktur

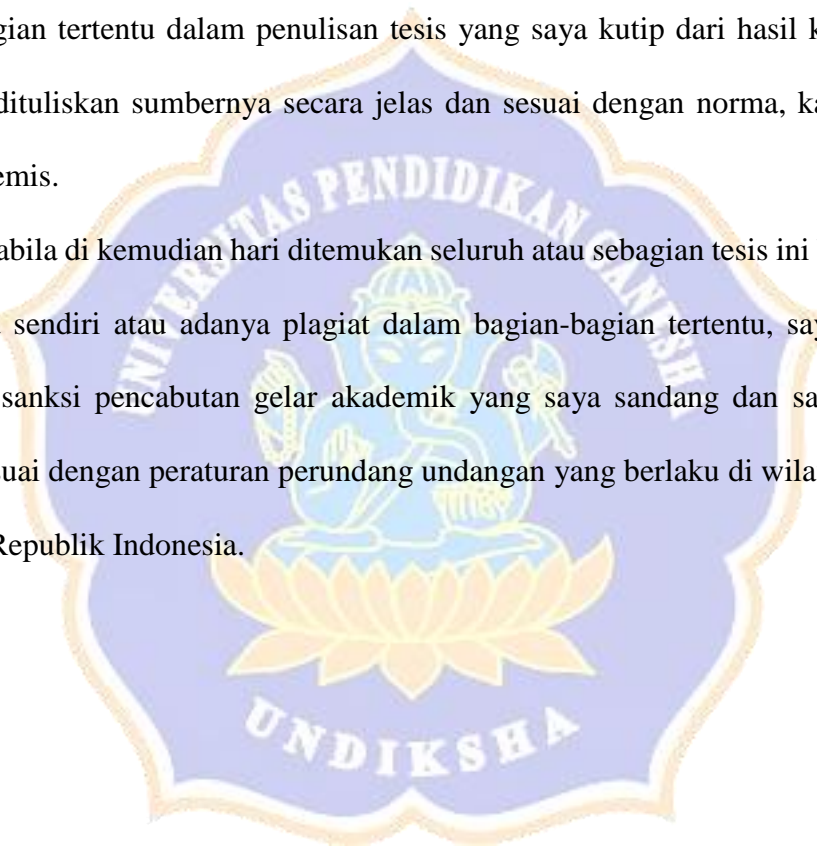
Program Pascasarjana Undiksha.


Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si
NIP. 19621215 198803 1 002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 30 November 2020

Yang memberi pernyataan,



(Wayan Andrika Putera)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas asung waranugraha-Nya tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* ITB STIKOM Bali Menggunakan Metode *End User Satisfaction* (EUCS)” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi di program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Pada lembar-lembar awal tesis ini, ijinakan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp, sebagai Pembimbing I yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memotivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai kerikil dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
2. Kadek Yota Ernanda Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D., sebagai Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi selama penyusunan tesis, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik dan sesuai harapan.
3. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di Program Pascasarjana Undiksha.
4. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staff, yang telah banyak membantu selama penulis mengikuti dan menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staff dosen pengajar di program studi ilmu komputer yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis ini.
6. Seluruh manajemen ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran, yang telah banyak

membantu selama penulis melakukan penelitian dan menyelesaikan penyusunan tesis ini.

7. Kedua Orang Tua Penulis, serta adik-adik dan keluarga yang telah banyak membantu secara material dan moral selama perjalanan studi yang penulis lakoni di Program Studi Ilmu Komputer.
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka taburkan dalam perjalanan studi penulis, terhargakan oleh Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mereka diberi jalan, rezeki, dan keharmonisan dalam menjalani setiap langkah kehidupan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu semua jenis saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi para pembaca.

Singaraja, November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8

2.1	ITB STIKOM Bali.....	8
2.1.1	Visi dan Misi ITB STIKOM Bali.....	9
2.2	Pengertian <i>E-Learning</i>	10
2.2.1	Manfaat <i>E-Learning</i>	11
2.2.2	Komponen <i>E-Learning</i>	12
2.3	<i>E-Learning</i> ITB STIKOM Bali.....	13
2.3.1	Cara menggunakan <i>E-Learning</i> ITB STIKOM Bali.....	14
2.4	Pengertian Kepuasan.....	18
2.5	<i>End User Computing Satisfaction</i>	19
2.6	Penelitian yang Relevan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Tahapan Penelitian.....	24
3.2	Lokasi Penelitian.....	28
3.3	Populasi.....	28
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Kuesioner.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.7 Distribusi Frekuensi.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Gambaran Umum Responden	35
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
4.1.2 Responden Menurut Program Studi.....	37
4.1.3 Responden Menurut Angkatan	39
4.2 Hasil Analisis Variabel <i>Content</i>	41
4.3 Hasil Analisis Variabel <i>Accuracy</i>	43
4.4 Hasil Analisis Variabel <i>Format</i>	45
4.5 Hasil Analisis Variabel <i>Timeliness</i>	47
4.6 Hasil Analisis Variabel <i>Ease of Use</i>	49
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Rangkuman	64
5.2 Simpulan	61
5.3 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA 62

DAFTAR LAMPIRAN..... 65



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Tabel 3. 2 Rata-rata kepuasan	28
Tabel 3. 3 Skala Likert	32
Tabel 3. 4 Rata-rata kepuasan	34
Tabel 4. 1 Jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Jumlah persentase responden berdasarkan program studi	38
Tabel 4. 3 Jumlah persentase responden berdasarkan angkatan	40
Tabel 4. 4 Ringkasan hasil penelitian	41
Tabel 4. 5 Hasil analisis kuesioner variabel content	42
Tabel 4. 6 Hasil analisis kuesioner accuracy	44
Tabel 4. 7 Hasil analisis kuesioner variabel format	46
Tabel 4. 8 Hasil analisis kuesioner variabel timeliness.....	48
Tabel 4. 9 Hasil analisis kuesioner variabel ease of use	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Visi dan Misi ITB STIKOM Bali.....	9
Gambar 2. 2 Tampilan halaman awal e-learning	14
Gambar 2. 3 Tampilan halaman setelah login.....	15
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman informasi perkuliahan.....	16
Gambar 2. 5 Tampilan informasi tugas kuliah.....	16
Gambar 2. 6 Tampilan halaman forum diskusi.....	17
Gambar 2. 7 Tampilan halaman pencarian dosen	18
Gambar 2. 8 Metode End User Computing Satisfaction	21
Gambar 4. 1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	36
Gambar 4. 2 Jumlah responden berdasarkan program studi	38
Gambar 4. 3 Jumlah responden berdasarkan angkatan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian	69
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel Content.....	80
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Accuracy.....	86
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Format.....	95
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Variabel Timeliness.....	104
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Variabel Ease of Use.....	110

