

ABSTRAK

Putera, Wayan Andrika (2020), Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* ITB STIKOM Bali Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Kata Kunci : Kepuasan, Konten, Akurasi, Bentuk, Ketepatan Waktu, Kemudahan Pengguna.

Perkembangan teknologi internet memacu munculnya berbagai aplikasi baru yang menunjang kegiatan di berbagai bidang, tidak terkecuali dalam bidang pendidikan seperti *e-learning*. Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Bali. Sebagai perguruan tinggi yang memiliki tata kelola yang cukup baik, berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, dalam hal ini mahasiswa khususnya dalam layanan informasi melalui internet. ITB STIKOM Bali memiliki pembelajaran *e-learning* yang dapat diakses oleh mahasiswa melalui halaman www.elearning.stikom-bali.ac.id yang mana didalam situs tersebut berisikan informasi matakuliah, informasi perkuliahan, upload file tugas/quis, dan aktifitas lainnya yang menunjang pembelajaran secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa yang di ITB STIKOM Bali terhadap penerapan teknologi pendidikan yaitu *e-learning*. Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi salah satunya dengan menggunakan metode analisis kepuasan penggunaan terhadap portal *e-learning* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini hanya menggunakan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada mahasiswa pengguna *e-learning*. Dari hasil analisis data yang sudah terkumpul didapatkan hasil sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.54 pada variabel *content*, diperoleh nilai 4.48, pada variabel *accuracy*, variabel *format* diperoleh nilai 4.53, pada variabel *timeliness* diperoleh nilai 4.5, pada variabel *ease of use* diperoleh nilai 4.51, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-learning* termasuk dalam kategori sangat puas.

ABSTRACT

Putera, Wayan Andrika (2020), *ITB STIKOM Bali E-Learning User Satisfaction Analysis Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.*

Keywords: Satisfaction, Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use,

The development of internet technology has spurred the emergence of various new applications that support activities in various fields, including in the field of education such as e-learning. Institute of Technology and Business (ITB) STIKOM Bali is one of the universities in Bali. As a university that has a fairly good governance, it strives to meet the needs of its customers, in this case students, especially in information services via the internet. ITB STIKOM Bali has e-learning learning which can be accessed by students through the page www.elearning.stikom-bali.ac.id which on the site contains course information, lecture information, upload assignment files / quizzes, and other activities that support learning by online. This study aims to analyze the level of student satisfaction at private universities in ITB STIKOM Bali on the application of educational technology, namely e-learning. There are several ways to measure the level of user satisfaction with information systems, one of which is by using the usage satisfaction analysis method of the e-learning portal using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study only uses content, accuracy, format, ease of use, and timeliness variables. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to students using e-learning. From the results of the data analysis that has been collected, the following results are obtained: Based on the results of the calculation of the average level of satisfaction obtained a value of 4.54 on the content variable, the value is 4.48, for the accuracy variable, the format variable is 4.53, the timeliness variable is 4.5, at The ease of use variable obtained a value of 4.51, and when combined with the level of satisfaction according to Kaplan and Norton, it can be concluded that the level of user satisfaction with e-learning is in the very satisfied category.