

Analisis Kepuasan Penggunaan e-LMA Sebagai Media Pembelajaran Daring

Analysis of the Satisfaction of Using e-LMA as an Online Learning Media

Noordin Asnawi*¹

Universitas PGRI Madiun, Indonesia

e-mail: noordin.asnawi@unipma.ac.id

Abstrak – e-LMA (e-Learning UNIPMA) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh UNIPMA dengan tujuan untuk digunakan sebagai sistem atau media pembelajaran daring yang biasa disebut sebagai e-learning. Aplikasi tersebut dikembangkan dengan menggunakan layanan LMS (Learning Management Systems) yang berbasis pada aplikasi Moodle. Aplikasi e-LMA masih tergolong aplikasi yang baru digunakan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan salah satu kriteria yang ada pada tool USE Questionnaire yaitu Satisfaction (kepuasan), dengan menyebarkan angket kepada responden. Dari tool tersebut dapat dijadikan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner sebanyak 7 pertanyaan dari kriteria satisfaction. Responden yang digunakan ialah dosen dari program studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun. Hasil angket dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert (Likert Scale). Dalam penelitian ini menggunakan empat (4) skala untuk mempertegas pilihan penilaian, supaya tidak muncul pilihan jawaban yang berada di tengah-tengah (netral/sedang/cukup/ragu-ragu). Dari hasil pengukuran tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-LMA yang digunakan untuk e-learning di UNIPMA memiliki nilai kepuasan yang baik dari pengguna.

Kata kunci – e-LMA; kepuasan; LMS; skala likert

Abstract - e-LMA (e-Learning UNIPMA) is an application developed by UNIPMA with the aim of being used as an online learning system or media commonly referred to as e-learning. The application was developed using an LMS (Learning Management Systems) service based on the Moodle application. The e-LMA application is still classified as a newly used application, so in this study the level of satisfaction of users who use the application will be measured. The measurement is carried out using one of the criteria in the USE Questionnaire tool, namely Satisfaction (satisfaction), by distributing questionnaires to respondents. From this tool, 7 questions can be used as questions in the questionnaire from the satisfaction criteria. The respondents used were lecturers from the Information Systems study program at the University of PGRI Madiun. The results of the questionnaire were measured using a Likert scale (Likert Scale). In this study, four (4) scales were used to emphasize the choice of assessment, so that there were no answer choices that were in the middle (neutral/moderate/enough/undecided). From the results of measuring the level of satisfaction, it can be concluded that the e-LMA application used for e-learning at UNIPMA has a good satisfaction value from users.

Keywords – e-LMA; satisfaction; LMS; likert scale

I. PENDAHULUAN

Di era teknologi saat ini kebutuhan akan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) meningkat dengan cepat di berbagai aspek kehidupan. Pada saat ini kebutuhan banyak orang sebagian besar terpenuhi oleh sistem secara *online*. Sangat banyak aplikasi-aplikasi yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan maupun kebutuhan manusia, misalnya untuk belajar, berbelanja, berpergian, dan lainnya. Begitu juga dalam bidang pendidikan, banyak aplikasi berbentuk *online* yang dimanfaatkan dalam bidang pendidikan, misalnya seperti website sekolah maupun kampus, sistem informasi akademik, sistem penilaian, sistem kepegawaian dan lain-lain.

Selain itu terdapat aplikasi online yang digunakan dalam media pembelajaran, misalnya dengan mengembangkan aplikasi e-learning. Aplikasi tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan dengan bantuan programmer, atau langsung menggunakan layanan LMS

(*Learning Management Systems*) yang bersifat *open source* atau bebas digunakan dan dikembangkan. Universitas PGRI Madiun (UNIPMA) mengembangkan aplikasi yang digunakan dalam media pembelajaran sebagai *e-learning* yang berbasis LMS Moodle dengan nama e-LMA (elearning UNIPMA). Aplikasi ini termasuk aplikasi yang masih baru digunakan, khususnya di program studi Sistem Informasi UNIPMA. Pada program studi ini mulai menggunakan layanan aplikasi e-LMA sebagai *e-learning*. Namun, penggunaan aplikasi ini belum menyeluruh kepada semua dosen di UNIPMA.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan aplikasi e-LMA, maka akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan salah satu kriteria yang ada pada *tool* USE Questionnaire yaitu kriteria *satisfaction* (kepuasan), dimana *tool* ini dapat digunakan untuk penyusunan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner. Sedangkan pemberian nilai digunakan skala likert dengan skala 1 sampai 4 supaya tidak muncul pilihan yang bernilai di tengah-tengah, yang nantinya digunakan untuk perumusan yang menghasilkan nilai akhir untuk hasil analisis.

II. LANDASAN TEORI

2.1. *Learning Management Systems* (LMS)

LMS adalah aplikasi perangkat lunak banyak pengguna (*multiuser*), biasanya diakses melalui web browser. Aplikasi ini membantu organisasi untuk mengelola kegiatan pelatihan, kursus mandiri, dan program pembelajaran campuran [1]. Terdapat beberapa layanan aplikasi yang dapat digunakan sebagai LMS yaitu seperti Black-board, Desire2Learn, Angel, eCollege, Sakai dan Moodle [2]. Selain itu ada lagi contoh LMS yang lain seperti Google Classroom dan Edmodo.

2.2. *Satisfaction* (Kepuasan)

Menurut Tjiptono dalam Hilabi (2018) menyatakan bahwa “Kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif yang menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek, atau apakah produk cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaian” [3].

Dalam penelitian Bernadeta dan Achmad (2019), kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka individual impact atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi (Suarta & Sudiadnyani, 2015) [4]. Dan dalam penelitian arif dan Denny (2019) menjelaskan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai pernyataan atau apresiasi tingkat kesenangan seseorang terhadap sesuatu setelah melakukan beberapa usaha [5].

Selain itu, sebuah produk atau layanan dapat memenuhi tingkat *usability* jika memiliki kriteria antara lain: *useful* (berguna); *efficient* (efisien); *effective* (efektif); *satisfying* (memuaskan); *learnable* (mudah dipelajari); dan *accessible* (mudah diakses). Dari masing-masing kriteria tersebut dapat dijelaskan seperti berikut ini [6] :

- 1) *Usefulness*. Sejauh mana produk memungkinkan pengguna untuk mencapai tujuannya, dan merupakan penilaian terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakannya.
- 2) *Efficiency*. Merupakan kecepatan dimana tujuan pengguna dapat dicapai secara akurat dan lengkap.
- 3) *Effectiveness*. Sejauh mana produk berperilaku seperti pengguna dan kemudahan pengguna untuk menggunakannya sesuai dengan apa yang diinginkan.
- 4) *Learnability*. Merupakan bagian dari efektivitas dan berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk mengoperasikan sistem.
- 5) *Satisfaction*. Mengacu pada persepsi pengguna, perasaan, dan pendapat pengguna, biasanya diperoleh melalui pertanyaan tertulis dan lisan.
- 6) *Accessibility*. Mengacu pada akses terhadap produk yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan.

2.3. *USE Questionnaire*

Analisis *tingkat usability* dapat dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang kemudian dilakukan pengukuran nilai. Kuisisioner yang digunakan dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan dapat menggunakan *tool* USE Questionnaire. USE Questionnaire

dikembangkan oleh Arnold Lund dan rekan di Ameritech, U.S WEST Advanced Technologies. USE merupakan singkatan dari Usefulness (kegunaan), Satisfaction (Kepuasan), dan Ease of use (Kemudahan penggunaan). Pada faktor Ease of use dapat dibagi menjadi 2 faktor, yaitu Ease of Learning (kemudahan belajar) dan Ease of Use (kemudahan penggunaan) [7].

2.4. Skala Likert

Menanggapi sulitnya mengukur karakter dan ciri kepribadian, Likert (1932) mengembangkan prosedur untuk mengukur skala sikap. Skala likert yang asli menggunakan serangkaian pertanyaan dengan lima alternatif tanggapan yaitu: (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) ragu-ragu, (4) tidak setuju, dan (5) sangat tidak setuju. Dia menggabungkan tanggapan dari rangkaian pertanyaan untuk membuat pengukuran sikap. Analisis datanya didasarkan pada skor gabungan dari rangkaian pertanyaan yang mewakili skala sikap [8].

Menurut Guritno, dkk (dalam Asnawi, N), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial, peneliti telah menetapkan secara spesifik skalanya dan selanjutnya disebut variabel penelitian [9].

Pada skala likert biasanya digunakan skala pengukuran sebanyak 5 skala. Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif dengan pemberian skor 5;4;3;2;1, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif dengan skor 1;2;3;4;5 [10]. Namun dalam penelitian ini menggunakan 4 skala untuk menegaskan pilihan penilaian, supaya tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup/ragu-ragu).

III. METODE

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti. Sampel merupakan suatu bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Menurut Arikunto (dalam Junaidi dan Susanti, 2019) populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan sedikit. Sedangkan sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti [11]. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 responden dari suatu populasi yaitu dosen program studi sistem informasi Universitas PGRI Madiun yang menggunakan aplikasi e-LMA.

3.2. Metode Pengumpulan Data

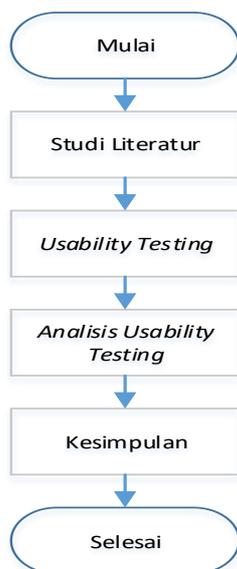
Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode angket yaitu menyebarkan kuisioner kepada dosen dengan menggunakan layanan Google Formulir. Google formulir merupakan salah satu sistem berupa template formulir yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan mendapatkan informasi pengguna. Syarat untuk menggunakannya hanya dengan mempunyai akun Google [12]. Pengukuran hasil dari angket dilakukan dengan menggunakan skala *likert* yang terbagi dalam skala 1 sampai 4 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS), dengan skor masing-masing skala pada [Tabel 1](#) berikut ini.

Tabel 1. Nilai skala

Pertanyaan	STS	TS	S	SS
Nilai	1	2	3	4

3.3. Alur Penelitian

Pada penelitian yang akan dilakukan, langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan adalah seperti pada [Gambar 1](#) berikut ini:



Gambar 1. Alur penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah awal dalam pengukuran ini yaitu dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan sebagai angket dan disebarakan kepada responden yang telah menggunakan aplikasi e-LMA di UNIPMA, dimana populasi tersebut ialah dosen. Pertanyaan-pertanyaan ini mengacu pada 7 item pertanyaan di dalam tool USE questionnaire pada kriteria *satisfaction* (kepuasan). Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat pada [Tabel 2](#) berikut ini.

Tabel 2. Daftar pertanyaan

Kriteria	No.	Pertanyaan	Penilaian			
			STS	TS	S	SS
<i>Satisfaction</i>	1	Saya puas dengan aplikasi ini?				
	2	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman?				
	3	Aplikasi ini menyenangkan untuk digunakan?				
	4	Cara kerja aplikasi ini sudah seperti yang saya inginkan?				
	5	Aplikasi ini luar biasa?				
	6	Saya merasa perlu memilikinya?				
	7	Aplikasi ini nyaman untuk digunakan?				

Setelah dilakukan penyebaran angket melalui layanan google formulir dengan 7 pertanyaan kepada 7 responden, maka selanjutnya dilakukan perekapan hasil kuisioner. Penilaian dilakukan dengan skala likert 1 sampai 4 dengan hasil seperti pada [Tabel 3](#) berikut ini.

Tabel 3. Hasil rekap nilai

Kriteria	No.	Pertanyaan	Penilaian			
			STS	TS	S	SS
<i>Satisfaction</i>	1	Saya puas dengan aplikasi ini?			5	2
	2	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman?			4	3
	3	Aplikasi ini menyenangkan untuk digunakan?		1	4	2
	4	Cara kerja aplikasi ini sudah		1	4	2

seperti yang saya inginkan?				
5	Aplikasi ini luar biasa?	1	5	1
6	Saya merasa perlu memilikinya?		3	4
7	Aplikasi ini nyaman untuk digunakan?		4	3

Kemudian dari hasil tersebut dilakukan pengolahan nilai dari jumlah isian dari masing-masing penilaian (STS, TS, S, dan SS) dengan mengkalikan jumlah isian dengan nilai dari penilaian. Hasilnya seperti pada [Tabel 4](#) berikut.

Tabel 4. Hasil pengolahan nilai

Kriteria	No.	Pertanyaan	Penilaian			
			STS	TS	S	SS
Satisfaction	1	Saya puas dengan aplikasi ini?			15	8
	2	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman?			12	12
	3	Aplikasi ini menyenangkan untuk digunakan?		2	12	8
	4	Cara kerja aplikasi ini sudah seperti yang saya inginkan?		2	12	8
	5	Aplikasi ini luar biasa?		2	15	4
	6	Saya merasa perlu memilikinya?			9	16
	7	Aplikasi ini nyaman untuk digunakan?			12	12

Kemudian dari hasil tersebut akan diolah lagi dengan menjumlahkan nilai hasil kali sebelumnya dari masing-masing poin pertanyaan, setelah dijumlahkan kemudian dicari nilai akhir berupa rata-rata nilai dari masing-masing faktor. Hasilnya seperti pada [Tabel 5](#) berikut.

Tabel 5. Hasil akhir penilaian

Kriteria	No.	Pertanyaan	Penilaian
Satisfaction	1	Saya puas dengan aplikasi ini?	3,28
	2	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman?	3,42
	3	Aplikasi ini menyenangkan untuk digunakan?	3,14
	4	Cara kerja aplikasi ini sudah seperti yang saya inginkan?	3,14
	5	Aplikasi ini luar biasa?	3
	6	Saya merasa perlu memilikinya?	3,57
	7	Aplikasi ini nyaman untuk digunakan?	3,42

[Tabel 5](#) menunjukkan nilai akhir dari masing-masing poin pertanyaan yang terdapat pada tool USE Questionnaire pada kriteria *satisfaction* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,28. Maka dengan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi e-LMA yang digunakan sebagai *e-learning* mempunyai nilai yang sudah baik, dan hasil tersebut menunjukkan telah mempunyai tingkat kepuasan pengguna yang baik.

V. KESIMPULAN

Hasil rekap penilaian tingkat kepuasan pada kriteria *satisfaction* menggunakan tool USE questionnaire menunjukkan nilai yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-LMA yang digunakan sebagai media pembelajaran *online* (*e-learning*) di Universitas PGRI Madiun sudah baik. Harapan kedepan untuk seluruh dosen di UNIPMA dapat menggunakan aplikasi ini sebagai aplikasi penunjang dalam pelaksanaan pembelajaran daring.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "The LMS Guidebook: Learning Management Systems Demystified - Steve Foreman - Google Buku." https://books.google.co.id/books?id=a_NADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=learning+management+systems&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjbjonh3qftAhVEX30KHRiiAXsQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=learning+management+systems&f=false (accessed Dec. 16, 2020).
- [2] Y. Kats, *Learning management system technologies and software solutions for online teaching: Tools and applications*. IGI Global, 2010.
- [3] S. S. Hilabi and . P., "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI MEDIA SOSIAL WhatsApp MOBILE ONLINE," *Buana Ilmu*, vol. 3, no. 1, pp. 119–136, 2018, doi: 10.36805/bi.v3i1.461.
- [4] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [5] A. Saputra and D. Kurniadi, "Satisfaction Analysis of E-Campus Information System Users in IAIN Bukittinggi Using the EUCS Method," *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, 2019.
- [6] C. D. Rubin Jeffrey, "Handbook of Usability." p. 335, 2008.
- [7] A. M. Lund, "Measuring usability with the USE questionnaire," *Usability interface*, vol. 8, no. 2, pp. 3–6, 2001.
- [8] H. N. Boone, J. Associate Professor, and D. A. Boone Associate Professor, "Number 2 Article Number 2TOT2," 2012. Accessed: Dec. 16, 2020. [Online]. Available: <http://www.joe.org/joe/2012april/tt2p.shtml>[8/20/20129:07:48AM].
- [9] N. Asnawi, "Pengukuran Usability Aplikasi Google Classroom Sebagai E-learning Menggunakan USE Questionnaire (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UNIPMA)," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 1, p. 17, Apr. 2018, doi: 10.25273/research.v1i1.2451.
- [10] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [11] R. Junaidi and F. Susanti, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd BalPitriyani, Halim, A., & Hasibuan, D. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja, Latar Belakang Pendidikan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian Persero Ca," pp. 1–13, 2019.
- [12] U. Rahardja, N. Lutfiani, and M. S. Alpansuri, "Pemanfaatan Google Formulir Sebagai Sistem Pendaftaran Anggota Pada Website Aptisi.or.id," *Sisfotenika*, vol. 8, no. 2, p. 128, 2018, doi: 10.30700/jst.v8i2.401.