

Determinan Kepuasan Dan Niat Untuk Terus Menggunakan System E-Learning

Eni Andari¹

¹Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Janabadra

Email: eniandari@janabadra.ac.id

ABSTRACT

TAM and DeLone and McLean models were used to explore the determinants that influence user satisfaction and intention to continue using e-learning. Those determinants are. Information quality, system quality, service quality, perceived ease of use and perceived usefulness. 150 respondents were taken as a sample with purposive sampling technique and the results were analyzed by regression. The findings show that information quality and system quality have no significant effect on e-learning user satisfaction while service quality, ease of use and perceived benefits have a significant effect on e-learning user satisfaction. Furthermore, user satisfaction has a significant effect on the intention to continue using e-learning. This study provides suggestions for future research.

Keywords: ease of use, information quality, intention, satisfaction, perceived usefulness, service quality, system quality

ABSTRAK

TAM dan Model DeLone dan McLean digunakan untuk mengeksplorasi determinan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan elearning. Determinan tersebut yaitu. Kualitas informasi, kualitas system, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan. 150 responden diambil sebagai sampel dengan Teknik purposive sampling serta hasil dianalisis dengan regresi. Temuan menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas system tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning sementara kualitas pelayanan, kemudahan menggunakan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna elearning. Selanjutnya kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan elearning. Penelitian ini memberi saran pada riset mendatang.

Keyword: Kepuasan, Kualitas informasi, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, kualitas system, dan manfaat yang dirasakan, niat

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan yang mempengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan elearning. Hal ini diinisiasi oleh perubahan dalam proses pembelajaran saat ini. Munculnya wabah pandemi Corona Virus yang dikenal dengan Covid-19 pada awal tahun 2020 berdampak banyak warga dunia terpapar oleh Covid-19. Kondisi ini menyebabkan beberapa negara mengeluarkan kebijakan melarang dan membatasi warganya untuk berkumpul secara fisik. Pekerja kantor dihibau untuk bekerja dari rumah (*work from home – wfh*). Kementerian Pendidikan juga menginstruksikan sekolah-sekolah untuk mengganti kegiatan proses belajar mengajar dari tatap muka fisik menjadi menggunakan sistem daring [1].

Pembelajaran digital menjadi sistem baru dalam dunia pendidikan yang memfasilitasi dari proses pembelajaran sampai dengan evaluasinya. Dalam pendidikan tinggi, transformasi telah mengubah proses pembelajaran dari sistem konvensional yang dilakukan dalam ruangan menjadi

pembelajaran online dengan menggunakan layanan web maupun aplikasi pembelajaran lainnya. Bentuk pembelajaran ini lebih dikenal dengan *e-learning*. *E-learning* lebih dari hanya sekedar pembelajaran online, pembelajaran virtual, pembelajaran terdistribusi ataupun pembelajaran jaringan atau berbasis web [2].

E-learning berbasis web merupakan bentuk pendidikan pengganti dalam proses pembelajaran dengan memberikan kesempatan yang sangat baik kepada peserta didik untuk bekerja sama dengan orang lain. Dengan sistem *e-learning*, distribusi pembelajaran internet dan sumber daya pengetahuan berbasis komputer dapat dicapai tanpa batasan ruang dan waktu [3]. LMS merupakan salah satu bentuk *e-learning* yang sinkron yang menyajikan hubungan antara mahasiswa, dosen, tutor, koordinator dan administrator.

Dalam pelaksanaannya *elearning* tidak terlepas dari kendala. Terkadang pengguna sulit untuk mengakses sistem *elearning* terutama bagi pengguna yang jaraknya jauh dan berada di daerah

perbukitan. Selain itu, kesulitan untuk mengupload materi yang kapasitasnya besar ke sistem. Beberapa kendala ini seringkali membuat pengguna kurang nyaman sehingga tidak dapat menikmatinya dengan baik. Model D & M dan TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah model yang umum digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan atau penolakan pengguna terhadap teknologi informasi [4]. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem dalam model D & M [5] antara lain kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Sementara persepsi terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan sistem (*perceived ease of use*) merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam TAM [4].

Studi terdahulu masih menunjukkan inkonsistensi pengaruh faktor-faktor yang memuaskan pengguna web [6 - 9]. Beberapa studi tentang TAM juga menunjukkan hasil berbeda [10 - 15]. Dengan masih adanya inkonsistensi dan keragaman hasil serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem maka studi ini juga akan diperluas dengan menggunakan pendekatan kesikapan selain dengan model DeLone & McLean serta TAM untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan *system elearning* di perguruan tinggi.

Dalam mengevaluasi penerimaan dan penggunaan sistem berbasis web dapat digunakan teori sistem informasi. Salah satu teori sistem informasi adalah TAM (*Technology Acceptance Model*). Model TAM pertama kali diperkenalkan oleh [4]. Model TAM, ini mengalami pengembangan dengan memasukkan persepsi kegunaan (PU) dan kinerja mendapatkan kemudahan penggunaan (PEOU – *Perceived Ease of Use*). TAM merupakan model yang mengaitkan antara keyakinan kognitif dengan sikap dan perilaku individual terhadap penerimaan teknologi. TAM selanjutnya digunakan untuk menerangkan perilaku penerima individu terhadap teknologi informasi yang menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan adalah penentu utama penggunaan teknologi. TAM telah diakui sebagai model yang kuat untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi [16]. Model TAM bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi [10].

Model DeLone dan McLean atau dikenal dengan D & M *IS-Information System Model* adalah model lain yang dapat digunakan untuk mengukur

kesuksesan dari sistem informasi. Model ini berguna untuk mengevaluasi praktek sistem informasi terutama dengan perubahan yang semakin cepat dalam bidang teknologi dan *e-commerce* [5]. Model D & M ini dikembangkan untuk melakukan pemahaman tentang proses sistem informasi dan pengaruhnya. Model proses ini memiliki tiga komponen yaitu pembuatan sistem, penggunaan sistem dan konsekuensi dari penggunaan sistem itu sendiri [17].

Kualitas informasi diukur dari segi akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi. Dampak individu diukur dalam hal kinerja pengambilan keputusan, efektivitas kerja, dan kualitas pekerjaan [5]. Menurut Davis dalam [18] kualitas informasi (*information quality*) didefinisikan sebagai sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Relevansi, *up to date*, jelas dan sesuai merupakan beberapa item yang digunakan dalam studi [18] untuk mengukur kualitas informasi. Atribut-atribut dalam kualitas informasi antara lain informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi.

Kualitas sistem diindikasikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna suatu sistem. Kualitas sistem diukur dari segi kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan. Dampak individu diukur dari kualitas lingkungan kerja dan performa kerja [5]. Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Menurut [19] dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu. Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Atribut-atribut dalam kualitas sistem antara lain ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon. Atribut-atribut ini merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

Kualitas layanan (*service quality*) didefinisikan sebagai perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dan apa yang disediakan. Perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan layanan. Pertama sistem informasi yang mengumpulkan informasi

kinerja layanan untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai berguna oleh para pelanggan. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan [5].

Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai ukuran di mana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan [16]. Persepsi kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan terbebas dari suatu bisnis sehingga jika seseorang percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan maka seseorang akan menggunakannya begitu pula sebaliknya [10].

Kegunaan atau manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai ukuran dimana penggunaan teknologi diyakini dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan persepsi kegunaan sebagai kemampuan subjektif dari pengguna di masa depan dimana menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi [4]. Sementara studi [20] menggunakan indikator efisien, efektif, meningkatkan kinerja, memberi kendali, kemudahan dan menguntungkan untuk mengukur *perceived usefulness*. Indikator-indikator tersebut diadopsi dari studi [16].

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang [21]. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu sistem. Puas dengan keefektifan, pengalaman, bijak, kualitas interaksi, partisipasi merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam studi [22] untuk mengukur *user satisfaction*.

Behavioral intention to use merupakan kecenderungan perilaku seseorang dalam melakukan teknologi. Niat terhadap perilaku dapat dilihat dari tingkat penggunaan teknologi sehingga dapat diprediksi dari sikap dan perhatiannya, motivasi untuk tetap menggunakan teknologi tersebut, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain [10].

Beberapa penelitian sebelumnya masih mengindikasikan beberapa temuan yang belum konsisten dalam mendukung variabel-variabel dalam TAM dan D & M model. Beberapa studi

melihat hubungan persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kualitas layanan *web site* pada kepuasan (*satisfaction*) tatap muka di Malaysia [6]. Sementara studi [7] meneliti hubungan antara persepsi terhadap kemanfaatan, kemudahan penggunaan LMS berpengaruh pada sikap (*attitude*) dan niat (*intention*) para akademisi. Studi oleh [8] menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada e-loyalitas dan e-kepuasan teknologi di Malaysia. Selanjutnya studi [9] menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem.

Di satu sisi ada beberapa studi yang hasilnya tidak memberikan dukungan. Studi [11] pada obyek belanja pakaian online menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan, serta aspek kesenangan (*enjoyment*) tidak berpengaruh pada niat membeli kembali. Sementara studi lainnya oleh [10] menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan tidak berpengaruh pada niat menggunakan *internet banking*. Selanjutnya studi [12] juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan aplikasi akuntansi Zahir.

Penelitian lainnya oleh [23] mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada niat berperilaku para instruktur untuk menggunakan LMS. *Task technology fit* (TTF), *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) memiliki pengaruh langsung terhadap niat berperilaku sedangkan TTF, *compatibility*, *convenience*, *self-efficacy*, *personal innovativeness* dan *subjective norm* berdampak signifikan pada PU dan PEOU. Selanjutnya penelitian saat ini mengikuti saran dari penelitian [23] dengan mempertimbangkan pengguna *e-learning* yang berpengalaman dan tidak berpengalaman.

Penelitian [18] mengindikasikan dampak positif dari kualitas sistem, kemandirian komputer, dan keceriaan komputer terhadap persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-learning* oleh siswa. Selain itu, kualitas informasi, kenikmatan, dan aksesibilitas berpengaruh secara positif pada persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem *e-learning*. Selain itu, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem *e-learning* telah menyebabkan peningkatan niat siswa untuk menggunakan sistem *e-learning* di masa mendatang. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan menjadi prediktor paling kuat dari niat penggunaan. Sementara penelitian [24] mendukung pandangan

bahwa niat menggunakan layanan *e-banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan harga yang wajar. Namun, faktor-faktor ini juga dinilai penting sebagai penghalang konsumen untuk berniat menggunakan layanan *e-banking* di Yordania.

Dari kajian teori dan empiris di atas maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

- H1: kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *elearning*
- H2: kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *elearning*
- H3: kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *elearning*
- H4: kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *elearning*
- H5: manfaat yang dirasakan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna *elearning*
- H6: kepuasan pengguna berpengaruh positif pada niat untuk terus menggunakan *elearning*

METODE

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa pengguna *elearning* di Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah sebagian mahasiswa pengguna *elearning* di Yogyakarta yang diambil dengan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah mahasiswa yang menggunakan *elearning* dalam proses pembelajarannya. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 150 orang.

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya. Dalam pendistribusian kuesioner digunakan media *online* dalam bentuk *Google form*. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan tipe *skala likert* lima tingkatan skor, yaitu: dari sangat tidak setuju dengan nilai 1 sampai sangat setuju dengan nilai 5. Berikut adalah variabel penelitian dan definisi operasionalnya:

1. Variabel Independen meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, manfaat yang dirasakan.
2. Variabel dependen adalah niat terus menggunakan.
3. Variabel mediasi adalah kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi (*Information Quality*) diukur dari indikator yang diadopsi dari studi [5] dan [18]. Kualitas sistem diukur dari indikator yang diadopsi dari studi [18]. Sementara kualitas Layanan (*Service Quality*) diukur dengan menggunakan indikator yang diadopsi dari studi [4] dan [22]. *Perceived Easy*

of Use diukur dengan menggunakan indikator yang diadopsi dari studi [20] *Perceived Usefulness* diukur dengan indikator yang diadopsi dari studi [20]. Kepuasan Pengguna diukur dari item yang diadopsi dari studi [22]. Niat terus Menggunakan (*Intention to Use Continously*) diukur dari indikator yang diadopsi dari studi [20].

Guna menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan variabel mediasi digunakan model regresi linier berganda dan sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Z = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad \text{-(Model 1)}$$

$$Y = b_0 + b_1Z \quad \text{-(Model 2)}$$

Keterangan :

Y	=	niat menggunakan terus menerus
X ₁	=	kualitas informasi
X ₂	=	kualitas sistem
X ₃	=	kualitas pelayanan
X ₄	=	kemudahan penggunaan yang dirasakan
X ₅	=	manfaat yang dirasakan
Z	=	kepuasan pengguna
b ₀	=	konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien tiap-tiap variabel

Agar suatu model regresi agar terbebas dari masalah-masalah asumsi klasik maka dilakukan uji multikolinearitas, heteroskedastisitas dan normalitas. Selanjutnya untuk menguji model dalam regresi ini dan menaksir nilai aktual dari fungsi regresi diukur dari *Goodness of fit*nya dengan koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji t.

HASIL

Responden sebanyak 150 orang diambil dari kalangan mahasiswa baik yang berada di program sarjana strata 1 dan strata 2 maupun dosen. Berdasar jenis kelamin meliputi pria sebanyak 76 orang dan Wanita sebanyak 74 orang. Dari pekerjaan responden menunjukkan yang pekerjaannya sebagai dosen hanya sebanyak 13 orang dan mahasiswa sebanyak 137 orang. Selanjutnya dari program studi responden menunjukkan yang berada di program studi S1 sebanyak 126 orang dan S2 sebanyak 24 orang.

Selanjutnya hasil uji validitas seperti terlihat di tabel 1 terlihat masing-masing butir pertanyaan dalam variabel penelitian memiliki nilai korelasi di atas nilai korelasi tabel 0,396 atau nilai signifikansinya di bawah nilai 0,05. Dengan demikian semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Dari uji reliabilitas pada masing-masing variabel terlihat di table 2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai alpha dari masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,60. Nilai alpha untuk variabel kualitas informasi sebesar 0,890; variabel

kualitas sistem sebesar 0,620; variabel kualitas pelayanan sebesar 0,883, variable dirasakan mudah digunakan sebesar 0,832, variable manfaat yang dirasakan sebesar 0,942, variable kepuasan sebesar 0,932 serta variabel niat menggunakan terus sebesar 0,873. Hal ini berarti butir-butir yang ada pada masing-masing variabel dapat dikatakan handal (*reliable*).

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	Sig	Ket
Kualitas Informasi	IQ1	0,881	0,000	Valid
	IQ2	0,937	0,000	Valid
	IQ3	0,797	0,000	Valid
	IQ4	0,869	0,000	Valid
Kualitas Sistem	QS1	0,712	0,000	Valid
	QS2	0,638	0,000	Valid
	QS3	0,701	0,000	Valid
	QS4	0,699	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	ServQ1	0,912	0,000	Valid
	ServQ 2	0,882	0,000	Valid
	ServQ 3	0,887	0,000	Valid
	ServQ 4	0,758	0,000	Valid
Dirasakan Mudah Digunakan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Peou1	0,833	0,000	Valid
	Peou2	0,854	0,000	Valid
	Peou3	0,638	0,000	Valid
	Peou4	0,875	0,000	Valid
Manfaat yang Dirasakan (<i>Perceived Usefulness</i>)	Pu1	0,866	0,000	Valid
	Pu2	0,964	0,000	Valid
	Pu3	0,884	0,000	Valid
	Pu4	0,852	0,000	Valid
	Pu5	0,872	0,000	Valid
	Pu6	0,893	0,000	Valid
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	S1	0,872	0,000	Valid
	S2	0,84	0,000	Valid
	S3	0,888	0,000	Valid
	S4	0,917	0,000	Valid
	S5	0,922	0,000	Valid
Niat Menggunakan terus (<i>Intention to Use Continously</i>)	I1	0,914	0,000	Valid
	I2	0,929	0,000	Valid
	I3	0,846	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Ket
Kualitas Informasi	0,890	Reliabel
Kualitas Sistem	0,620	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,883	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,832	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,942	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,932	Reliabel
Niat terus Menggunakan	0,873	Reliabel

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai K-S signifikansinya sebesar 0,200 > dari 0,05 sehingga data terdistribusi normal. Selanjutnya nilai *Tolerance* dan VIF menunjukkan bahwa tidak ada nilai *Tolerance* di bawah 0,10, dan nilai VIF tidak ada yang berada di atas 10. Hal ini berarti tidak terjadi hubungan multikolinearitas pada variabel independent. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Dari hasil interval menunjukkan penilaian responden terhadap variabel kualitas informasi berada pada kriteria cukup penting (15 orang), penting (66 orang) dan sangat penting (66 orang). Sementara yang menilai tidak penting hanya 3 orang. Penilaian responden terhadap variabel kualitas sistem berada pada kriteria cukup penting (19 orang), penting (50 orang) dan sangat penting (80 orang). Sementara yang menjawab tidak penting hanya 1 orang. Penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria cukup penting (31 orang), penting (65 orang) dan sangat penting (45 orang). Penilaian responden terhadap variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan berada pada kriteria cukup penting (23 orang), penting (64 orang) dan sangat penting (57 orang). Sementara yang menjawab tidak penting hanya 6 orang.

Selanjutnya penilaian responden terhadap variabel manfaat yang dirasakan berada pada kriteria cukup penting (25 orang), penting (63 orang) dan sangat penting (58 orang). Sementara yang menjawab sangat tidak penting hanya 1 orang dan tidak penting 3 orang. Penilaian responden terhadap variabel kepuasan pengguna berada pada kriteria cukup puas (21 orang), puas (68 orang) dan sangat puas (56 orang). Sementara yang menjawab tidak puas hanya 5 orang. Penilaian responden terhadap variabel niat terus menggunakan elearning berada pada kriteria cukup berniat (27 orang), berniat (51 orang) dan sangat berniat untuk terus menggunakan elearning (69 orang).

sementara yang menyatakan tidak berniat hanya 3 orang.

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,627 yang berarti 62,7 persen niat responden terus menggunakan *elearning* dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, manfaat yang dirasakan serta kepuasan pengguna sementara 37,3 persen dipengaruhi oleh faktor di luar yang diteliti. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 di bawah nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan semua variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, manfaat yang dirasakan serta kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel niat terus menggunakan *elearning*.

Regresi model 1 menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan pengguna *elearning*. Hasil uji analisis regresi linear berganda dapat ditunjukkan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Regresi Model 1

Model	Unstandar. Coeff.		t	Sig.
	B	Std. Error		
Constant	0,202	0,257	0,788	0,432
X1	0,08	0,066	1,206	0,230
X2	0,085	0,071	1,200	0,232
X3	0,194	0,06	3,225	0,002
X4	0,346	0,065	5,306	0,000
X5	0,251	0,067	3,743	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

F = 62,558 Sig. F = 0,000

$R^2 = 0,685$ Adj. $R^2 = 0,674$

Dari tabel 3 tersusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Z = 0,202 + 0,080 X_1 + 0,085 X_2 + 0,194 X_3 + 0,346 X_4 + 0,251 X_5$$

Pengujian variabel *kualitas informasi* memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,080 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif dengan signifikansi t sebesar 0,230 > 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *kualitas informasi* tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Dengan demikian hipotesis 1 tentang ada pengaruh positif *kualitas informasi* terhadap *kepuasan pengguna elearning* tidak terdukung secara statistik.

Pengujian variabel *kualitas sistem* memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,85 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif. Hasil signifikansi t sebesar 0,232 > dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *kualitas sistem* tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Dengan demikian hipotesis 2 bahwa ada pengaruh positif *kualitas sistem* terhadap *kepuasan pengguna elearning* tidak terdukung secara statistik.

Pengujian variabel *kualitas pelayanan* memiliki nilai koefisien sebesar 0,194 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif. Hasil signifikansi t sebesar 0,002 kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *kualitas pelayanan* berpengaruh positif signifikan terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Dengan demikian hipotesis 3 bahwa ada pengaruh positif *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pengguna elearning* terdukung secara statistik.

Pengujian variabel *kemudahan penggunaan yang dirasakan* memiliki nilai koefisien sebesar 0,346 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif. Hasil signifikansi t sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *kemudahan penggunaan yang dirasakan* berpengaruh positif signifikan terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Dengan demikian hipotesis 4 tentang ada pengaruh positif *kemudahan penggunaan yang dirasakan* terhadap *kepuasan pengguna elearning* terdukung secara statistik.

Pengujian variabel *manfaat yang dirasakan* memiliki nilai koefisien sebesar 0,251 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif. Hasil signifikansi t sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *manfaat yang dirasakan* berpengaruh positif signifikan terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif *manfaat yang dirasakan* terhadap *kepuasan pengguna elearning* terdukung secara statistik.

Model 2 menggunakan analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap niat terus menggunakan *elearning*. Hasil analisis dapat ditunjukkan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Regresi Model 2

Model	Unstand. Coeff.		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1,188	0,255	4,665	0,000
Kepuasan Pengguna	0,732	0,06	12,197	0,000

Dependent Variable: Niat Menggunakan Terus

F = 148,775 Sig. F = 0,000

$R^2 = 0,501$ Adj. $R^2 = 0,498$

Dari tabel 4 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 1,188 + 0,732 Z$

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,732 artinya arah koefisiensi regresi adalah positif. Hasil signifikansi t sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel *kepuasan pengguna* berpengaruh positif signifikan terhadap *niat terus menggunakan elearning*. Dengan demikian hipotesis 6 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh positif *kepuasan pengguna* terhadap *niat terus menggunakan elearning*” terdukung secara statistik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *kualitas informasi* tidak signifikan berpengaruh terhadap *kepuasan pengguna elearning* sehingga hipotesis 1 tidak terdukung secara statistik. Hasil ini bertolak belakang dengan studi [9] [25] [26] bahwa *kualitas informasi*, berpengaruh terhadap *kepuasan pengguna system*. Namun studi ini mendukung studi [27] yang menyatakan bahwa *kualitas informasi* tidak secara mendasar mempengaruhi *kepuasan pelanggan*. Demikian juga hipotesis 2 tidak terdukung secara statistik sehingga variabel *kualitas sistem* tidak signifikan berpengaruh terhadap *kepuasan pengguna elearning*. Hal ini tidak sesuai dengan studi [9] [26] yang menunjukkan bahwa *kualitas sistem* mempengaruhi *kepuasan pengguna system elearning*. Namun studi ini mendukung studi [25] bahwa *kualitas sistem* tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna*.

Studi ini mendukung studi [6] bahwa ada hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kualitas layanan web site pada *kepuasan tatap muka di Malaysia*. Hal senada juga dilakukan [7] pada para akademisi dengan meneliti pengaruh antara persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan LMS terhadap sikap dan niat. Demikian juga studi [8] menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada *e-loyalitas dan e-kepuasan teknologi di Malaysia*.

Namun demikian studi [11] menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada *kepuasan pelanggan*, serta aspek kesenangan tidak berpengaruh pada niat membeli kembali. Demikian juga dengan studi lainnya oleh [10] yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan tidak berpengaruh pada niat menggunakan *internet banking*. Selain itu studi [12] juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh pada *kepuasan pelanggan aplikasi akuntansi Zahir*. Penelitian lainnya oleh [23] mengidentifikasi bahwa *Task technology fit*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh langsung terhadap

niat berperilaku sedangkan TTF, *compatibility*, *convenience*, *self-efficacy*, *personal innovativeness* dan *subjective norm* berdampak signifikan pada PU dan PEOU. Studi ini juga mendukung studi [24] mendukung pandangan bahwa niat menggunakan layanan *e-banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan harga yang wajar. Namun, faktor-faktor ini juga dinilai sebagai penghalang konsumen untuk berniat menggunakan layanan *e-banking* di Yordania.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *kualitas informasi*, *kualitas system*, *kualitas pelayanan*, *kemudahan penggunaan* dan *manfaat* yang dirasakan benar-benar merupakan variabel yang mempengaruhi *kepuasan pengguna*, demikian pula variabel *kepuasan pengguna* merupakan variabel yang mempengaruhi *niat untuk terus menggunakan elearning*. Namun demikian secara parsial dari hubungan kelima variabel hanya dua variabel *kualitas informasi* dan *kualitas sistem* yang tidak berpengaruh pada *kepuasan pengguna elearning*, sehingga dari enam hipotesis yang diajukan H3, H4, H5 dan H6 terdukung serta H1 dan H2 tidak terdukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun variabel-variabel *kualitas informasi* dan variabel *kualitas sistem* ketika dianalisis secara parsial terlihat ada yang tidak signifikan mempengaruhi *kepuasan pengguna*, namun ketika seluruh variabel dianalisis secara simultan memperlihatkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan parameter untuk mengukur *kepuasan pengguna elearning*. Variabel penelitian ini hanya mengadopsi dari *Technology Acceptance Model* dan *DeLone & McLean Model*. Riset mendatang diharapkan dapat mengembangkan pada penggunaan model dan teori lainnya serta aspek-aspek yang mendukung keberlanjutan penggunaan *elearning*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Siahaan, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan,” *J. Kaji. Ilm.*, vol. 1, no. 1, pp. 73–80, 2020, doi: 10.31599/jki.v1i1.265.
- [2] A. P. Chitra and M. A. Raj, “Recent Trend of Teaching Methods in Education” Organised by Sri Sai Bharath College of Education Dindigul-624710,” *India J. Appl. Adv. Res.*, vol. 2018, no. 3, pp. 11–13, 2018.
- [3] S. Zaineldeen, L. Hongbo, A. L. Koffi, and B. M. A. Hassan, “Technology acceptance model’

- concepts, contribution, limitation, and adoption in education,” *Univers. J. Educ. Res.*, vol. 8, no. 11, pp. 5061–5071, 2020, doi: 10.13189/ujer.2020.081106.
- [4] F. D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [6] S. Mohtar, M. G. Hassan, and N. Hasnan, “A Study on Customer Interface Satisfaction by using TAM and SERVQUAL Dimension on the Use of Technology Job Search Website in Malaysia: A Case Study,” *Int. J. Bus. Technopreneursh.*, vol. 3, no. 1, pp. 85–104, 2013.
- [7] S. Alharbi and S. Drew, “Using the Technology Acceptance Model in Understanding Academics’ Behavioural Intention to Use Learning Management Systems,” *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl.*, vol. 5, no. 1, 2014, doi: 10.14569/ijacsa.2014.050120.
- [8] W. P. M. Wong, M. C. Lo, and T. Ramayah, “The effects of technology acceptance factors on customer e-loyalty and e-satisfaction in Malaysia,” *Int. J. Bus. Soc.*, vol. 15, no. 3, pp. 477–502, 2014.
- [9] Y. Yosep, “Analysis of Relationship between Three Dimensions of Quality, User Satisfaction, and E-Learning Usage of Binus Online Learning,” *CommIT (Communication Inf. Technol. J.)*, vol. 9, no. 2, p. 67, 2015, doi: 10.21512/commit.v9i2.1648.
- [10] Harryanto, M. Muchran, and A. S. Ahmar, “Application of TAM model to the use of information technology,” *Int. J. Eng. Technol.*, vol. 7, no. 2.9, pp. 37–40, 2019, [Online]. Available: www.sciencepubco.com/index.php/IJET.
- [11] J. Juniwati, “Pengaruh Perceived Ease of Use, Enjoyment dan Trust Terhadap Repurchase Intention dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening pada Belanja Online (Studi Pada Mahasiswa Universitas Tanjungpura Pontianak),” *J. Ekon. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 4, no. 1, p. 140, 2015, doi: 10.26418/jebik.v4i1.11465.
- [12] A. Ghofar, “(Tam) Towards Customer Satisfaction of Zahir Accounting Application,” *Int. J. Humanit. Relig. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 9, pp. 40–51, 2019.
- [13] C. C. Tu, K. Fang, and C. Y. Lin, “Perceived ease of use, trust, and satisfaction as determinants of loyalty in e-auction marketplace,” *J. Comput.*, vol. 7, no. 3, pp. 645–652, 2012, doi: 10.4304/jcp.7.3.645-652.
- [14] M. Amin, S. Rezaei, and M. Abolghasemi, “User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust,” *Nankai Bus. Rev. Int.*, vol. 5, no. 3, pp. 258–274, 2014, doi: 10.1108/NBRI-01-2014-0005.
- [15] A. Sativa and S. R. T. Astuti, “Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia),” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 5, no. 3, pp. 1–10, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- [16] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, 1989, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- [17] A. O. Alshikhi and M. B. Abdullah, “Information Quality: Definitions, Measurement, Dimensions, And Relationship With Decision Making,” *Eur. J. Bus. Innov. Res.*, vol. 6, no. 5, pp. 36–42, 2018, [Online]. Available: www.eajournals.org.
- [18] S. A. Salloum, A. Qasim Mohammad Alhamad, M. Al-Emran, A. Abdel Monem, and K. Shaalan, “Exploring students’ acceptance of e-learning through the development of a comprehensive technology acceptance model,” *IEEE Access*, vol. 7, pp. 128445–128462, 2019, doi: 10.1109/ACCESS.2019.2939467.
- [19] R. R. Nelson, P. A. Todd, and B. H. Wixom, “Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 4, pp. 199–235, 2005, doi: 10.1080/07421222.2005.11045823.
- [20] N. Fathema, D. Shannon, and M. Ross, “Expanding The Technology Acceptance Model (TAM) to Examine Faculty Use of Learning Management Systems (LMSs) In Higher Education Institutions,” *MERLOT J. Online Learn. Teach.*, vol. 11, no. 2, pp. 210–232, 2015.
- [21] P. Kotler and L. K. Keller, *Marketing Management*, 15th Globa. New York: Pearson Education Limited, 2016.
- [22] S. Ghazal, H. Aldowah, and I. Umar, “Critical factors to learning management system acceptance and satisfaction in a blended

- learning environment,” *Lect. Notes Data Eng. Commun. Technol.*, vol. 5, no. April 2019, pp. 688–698, 2018, doi: 10.1007/978-3-319-59427-9_71.
- [23] S. A. Mokhtar, H. Katan, and I. Hidayat-ur-Rehman, “Instructors’ behavioural intention to use Learning Management system: An integrated TAM perspective,” *TEM J.*, vol. 7, no. 3, pp. 513–525, 2018, doi: 10.18421/TEM73-07.
- [24] A. L. M. Anouze and A. S. Alamro, “Factors affecting intention to use e-banking in Jordan,” *Int. J. Bank Mark.*, vol. 38, no. 1, pp. 86–112, 2019, doi: 10.1108/IJBM-10-2018-0271.
- [25] J. Ohliati and B. S. Abbas, “Measuring students satisfaction in using learning management system,” *Int. J. Emerg. Technol. Learn.*, vol. 14, no. 4, pp. 180–189, 2019, doi: 10.3991/ijet.v14.i04.9427.
- [26] X. Y. Li, X. He, A. C. H. Ng, C. Wu, and D. K. P. Ng, “Influence of surfactants on the aggregation behavior of water-soluble dendritic phthalocyanines,” *Macromolecules*, vol. 33, no. 6, pp. 2119–2123, 2000, doi: 10.1021/ma9919110.
- [27] A. F. Shodiq, S. Hidayatullah, and Y. T. Ardianto, “Influence of Design, Information Quality and Customer Services Website on Customer Satisfaction,” *Int. J. Sci. Eng. Res.*, no. December 2018, 2018.