

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN MEDIA  
PEMBELAJARAN ONLINE PADA SEKOLAH AL-FURQON  
PALEMBANG MENGGUNAKAN EUCS (*END USER  
COMPUTING SATISFACTION*) & METODE DELONE AND  
MCLEAN**

**Eki Prasvianto<sup>1</sup>, Kiky Rizky Nova Wardani<sup>2</sup>**

Mahasiswa Universitas Bina Darma 1, Dosen Universitas Bina Darma 2  
Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma Jl. A. Yani.12 Plaju, Palembang 30624  
[ekiprasvianto1@gmail.com](mailto:ekiprasvianto1@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

SMA Al Furqon Palembang menggunakan media pembelajaran *online* google *classroom* terutama saat diberlakukan *social distancing* akibat pandemi Covid-19. Penggunaan media pembelajaran *online* digunakan untuk menghentikan penyebaran virus corona. Untuk mengetahui tingkat kepuasan guru dan siswa dalam penggunaan media pembelajaran *online* variabel yang di gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ini adalah variabel metode EUCS dan model Delone *and* McLean. Adapun variabel yang digunakan yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality, service quality*. Populasi dalam penelitian ini guru dan siswa, jumlah sampel penelitian ini adalah 71 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu setelah dilakukan pengolahan data maka diperoleh nilai signifikansi terhadap kepuasan pengguna variabel *content* sebesar nilai  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,725 >$  ttabel 1,999. Variabel *timeliness* sebesar  $0,000 < 0,005$  dan thitung  $3,794 >$  ttabel 1,999. Dan variabel Delone & McLean yang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *service quality* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $6,000 >$  ttabel 1,999 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** *Social Distancing, Google Classroom*

**ABSTRACT**

*Al Furqon High School Palembang uses google classroom online learning media, especially when social distancing is imposed due to the Covid-19 pandemic. The use of online learning media is used to stop the spread of the corona virus. To determine*

*the level of teacher and student satisfaction in the variable of using online learning media used to measure this level of satisfaction is the EUCS method variable and the Delone and McLean model. The variables used are content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality, service quality. The population in this study were teachers and students, the number of samples in this study was 71 respondents. The sampling technique used is that after processing the data, the significance value of the content variable user satisfaction is  $0.000 < 0.05$  and the  $t$ count is  $2.725 > t$ table  $1.999$ . The timeliness variable is  $0.000 < 0.005$  and  $t$ count  $3.794 > t$ table  $1.999$ . And the Delone & McLean variable which has a significance on user satisfaction is the service quality variable of  $0.000 < 0.05$  and  $t$ count  $6,000 > t$ table  $1.999$  partially positive and has a significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *Social Distancing, Google Classroom, E-Learning*

---

## **PENDAHULUAN**

Pandemi Covid-19 yang terjadi di 223 negara termasuk di Indonesia telah menyebabkan angka kasus kematian yang begitu tinggi berdasarkan data dari situs Satgas Covid-19 pada tanggal 8 Juni 2021 telah mencapai angka 3,8 juta [1]. Pemerintah telah berusaha menekan penyebaran virus dengan melakukan berbagai cara salah satunya pemberlakuan kegiatan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan cara membatasi aktivitas masyarakat disegala bidang termasuk dibidang pendidikan. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memberlakukan pembelajaran secara online (belajar dirumah). Pembelajaran secara online di rumah telah diterapkan oleh SMA Al Furqon Palembang dalam kegiatan aktivitas belajarnya. Media pembelajaran online dapat disebut dengan E-learning. E-learning adalah konsep pembelajaran yang menggunakan teknologi komputer yang dapat disalurkan dan diakses menggunakan perangkat komputer. E-Learning dalam pendidikan bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pembelajaran dan fleksibilitas pembelajaran [2]. Menurut Moore pembelajaran online tidak hanya

membagikan materi pembelajaran dalam jaringan internet tetapi pembelajaran juga terdapat proses kegiatan belajar mengajar secara online. perbedaan pokok antara pembelajaran online dengan sekedar materi pembelajaran online adalah adanya interaksi yang terjadi selama proses pembelajaran yaitu interaksi pembelajaran yang terdiri dari interaksi antara pembelajar dengan fasilitator (pengajar) [3]. media pembelajaran online yang sering digunakan saat ini adalah Aplikasi Google *classroom*. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah yang menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana Mengukur Tingkat Kepuasan Penggunaan Media Pembelajaran Online Pada Sekolah Al-Furqon Palembang Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) & Metode Delone and McLean. Dengan menggunakan variabel EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness, User Satisfaction*. Dan dengan menggunakan variabel Delone *System Quality dan Service Quality*”.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan teknik *survey* penyebaran kuesioner terhadap guru dan siswa yang ada di SMA Al Furqon Palembang. Melakukan studi pustaka tentang *user satisfaction* dan *system quality*. Menghitung dan menilai perolehan data hasil kuisoner. Lokasi penelitian di SMA Al Furqon Palembang yang beralamat di jalan HBR Motik No. 11 RT 48. RW 08. KM 08. Kelurahan Karya Baru, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang. Salah satu teknik untuk menentukan sampel adalah menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus atau kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian [4]. dengan populasi 201. adapun kriteria sampel sebagai berikut:

1. Guru SMA Al Furqon : 27 orang.
2. Siswa kelas X IPA Olimpiade: 28 orang.
3. Siswa kelas X IPS Enterpreneur: 20 orang.
4. Siswa kelas XI IPA Olimpiade: 28 orang.
5. Siswa kelas XI IPS Enterpreneur: 27 orang.

Dalam penelitian ini menjelaskan definisi dari dimensi dan indikator variabel yang digunakan. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat sedangkan variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat dari variabel bebas. Variabel terikat (dependen) Y dalam penelitian ini adalah *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) sedangkan variabel independen X terdiri dari *content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of use* (kemudahan pengguna), *Timeliness* (ketepatan

waktu), *System Quality* (kualitas Sistem), dan *Service Quality* (kualitas Layanan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Penelitian menjelaskan bahwa responden merupakan Guru dan Siswa angkatan tahun ajaran 2020/2021, penelitian ini terdapat 71 responden. Berdasarkan perhitungan yang didapatkan dari kuisoner data yang diolah menggunakan SPSS. Maka didapatkan kebanyakan responden yang mengisi kuisoner dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan 56,3 % dan perempuan 31%.

Tabel 1. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent
Laki-laki	40	56.3	56.3
Perempuan	31	43.7	43.7
Total	71	100.0	100.0

Berdasarkan perhitungan yang diambil dari kuisoner dan diolah menggunakan SPSS. Maka didapatkan kebanyakan responden yang mengisi kuisoner dalam penelitian ini adalah rata-rata di usia 15,16 dan 17 tahun. responden yang berumur 15 tahun sebanyak 16,9. umur 16 tahun sebanyak 49.3% dan usia 17 tahun sebanyak 28.2%.

Tabel 2. Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent
11	1	1.4	1.4
14	1	1.4	1.4
15	12	16.9	16.9
16	35	49.3	49.3
17	20	28.2	28.2
26	1	1.4	1.4
32	1	1.4	1.4
Total	71	100	100

Berdasarkan perhitungan yang diambil dari kuisioner dan diolah menggunakan SPSS. Maka didapatkan kebanyakan responden yang mengisi kuisioner dalam penelitian ini adalah kelas XI IPA Olimpiade sebesar 46,5 %, XI IPS Enterpreneur sebesar 16,9% dan XI IPA Tahfidz sebanyak 5,6%.

Tabel 3. Kelas

	Freque ncy	Percent	Valid Percent
X IPA Olimpiade	6	8.5	8.7
X IPS enterpreneur	1	1.4	1.4
X IPS Tahfidz	4	5.6	5.8
XI IPA Olimpiade	33	46.5	47.8
XI IPS Enterpreneur	12	16.9	17.4
XI IPA Tahfidz	9	12.7	13.0
XI IPS Athamiah	4	5.6	5.8
Total	69	97.2	100

Berdasarkan perhitungan yang diambil dari kuisioner dan diolah menggunakan SPSS. Maka didapatkan kebanyakan responden yang mengisi kuisioner dalam penelitian ini adalah siswa sebesar 97,2 % dan guru sebanyak 2,8 %.

Tabel 4. Identitas

	Frequency	Percent	Vaid Percent
Siswa	69	97.2	97.2
Guru	2	2.8	2.8
Total	71	100.0	100.0

Uji validitas kedua dilakukan dengan memasukan data pada program SPSS 23. Dilakukan dengan menggunakan analisis poduct moment pada masing-masing variabel yaitu *content* (X1), *accuracy* (X2), *Format*(X3), *Ease Of Use* (X4), *Timeliness* (X5), *System*

*Quality* (X6), *Service Quality* (X7) dan *User Satisfaction* (Y1).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table dengan signifikasi 0,01 uji satu arah nilai n adalah 71 maka nilai  $df = 69$ , maka di peroleh r tabel sebesar 0.275.

Tabel 5. Uji Validitas

Correlation	Pearson Correlation
<i>Content</i>	.773
<i>Accuracy</i>	.492
<i>Format</i>	.817
<i>Ease of use</i>	.768
<i>Timeliness</i>	.854
<i>System Quality</i>	.889
<i>Service Quality</i>	.878
<i>User Satisfaction</i>	.788

Pengujian Realibilitas yaitu dilakukan dengan melihat skor *Cronbach Alpha* untuk mengetahui keandalan dari indikator dalam kuisioner. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* bernilai lebih dari 0,6.

Tabel 6. Uji Realibilitas

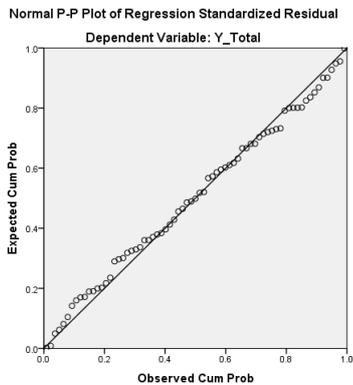
Cronbach's Alpha	
<i>Content</i>	.794
<i>Accuracy</i>	.658
<i>Format</i>	.651
<i>Ease of Use</i>	.730
<i>Timeliness</i>	.698
<i>System Quality</i>	.704
<i>Service Quality</i>	.734
<i>User Satisfaction</i>	.908

### Uji asumsi Klasik

#### a.Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki variabel terkait dan variabel bebas keduanya atau mempunyai

distribusi normal atau tidak Model regresi dikatakan normal jika data plot titik-titik menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal. maka dilihat pada gambar dapat disimpulkan bahwa model bersifat redistribusi normal.



Gambar 1. Uji normalitas

b. Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi hubungan antara variabel bebas yang menunjukkan nilai tolerance > 0,100 dan Nilai VIF <10,00 maka dapat disimpulkan dari variabel tidak ada gejala multikolineritas.

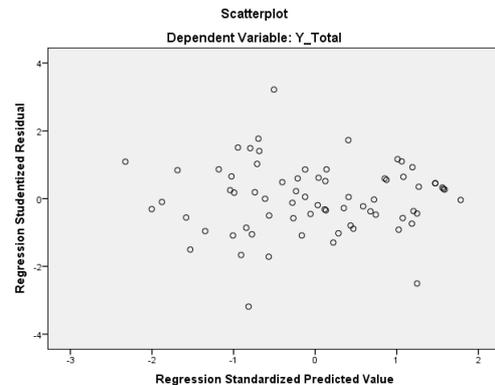
Tabel 7. Uji Multikolineritas

Collinierty Statistic		
	Tolerance	VIF
X1	.439	2.278
X2	.897	1.115
X3	.506	1.976
X4	.862	1.160
X5	.551	1.816
X6	.469	2.133
X7	.493	2.030

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Tidak terjadi

heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas bergelombang melebar maupun menyempit pada gambar scatterplot dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dari pengujian menggunakan SPSS 23 Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat timbul dikarenakan observasi yang secara berurutan yang berkaitan satu sama lain. Penyebab ini karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terdapat autokorelasi.

Gejala autokorelasi jika nilai durbin watson terletak antara du sampai dengan (4-du) berdasarkan k (7) dan N (71) dengan signifikan 5% maka du(1,836) < Durbin wartson (1,693) < 4-du(2,1647). Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan tidak ada gejala autokorelasi.

Tabel 8. Uji Autokorelasi

Model Summary		
R	Adjussted R	Durbin-Watson
.861	7.12	1,693

Uji Regresi Linear

a.Uji T

Tabel 9. Uji T

Coefficients		
	t	Sig.
X1	2.725	.008
X2	1.203	.234
X3	-.574	.568
X4	-1.664	.101
X5	3.794	.000
X6	-.710	.480
X7	6.000	.000

Uji Hipotesis yang digunakan uji t dengan  $\alpha = 5\%$  0,05 dan uji thitung dengan t tabel.  $t \text{ tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = (0,025; 63)$  didapatkan nilai t tabel sebesar 1,999.

a. Diketahui nilai X1 Content sebesar  $0,008 < 0,05$  dan thitung  $2,725 > t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X1 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Diketahui nilai X2 Accuracy sebesar  $0,234 > 0,05$  dan thitung  $1,203 < t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X2 secara parsial positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Diketahui nilai X3 format sebesar  $0,568 > 0,05$  dan thitung  $-0,574 < t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X3 secara parsial negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

d. Diketahui nilai X4 ease of use sebesar  $0,101 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1.664 < t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X4 secara parsial negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

e. Diketahui nilai X5 timeliness sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $3.794 > t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X5 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

f. Diketahui nilai X6 system quality sebesar  $0,480 > 0,05$  dan thitung -

$0,710 < t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X6 secara parsial negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

g. Diketahui nilai X7 service quality sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $6,000 > t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X7 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. uji F

Tabel 9. Uji F

Anova			
	df	F	Sig.
Regression	7	25.704	.000
Residual	63		
Total	70		

Diketahui K;  $n-k = 7; 71-7 = (3; 64)$  Maka Di dapatkan nilai Ftabel sebesar 2,17. nilai sig.  $0,00 < 0,005$  dan nilai f hitung  $25.704 > f_{\text{tabel}} 2,17$  disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Pembahasan**

Variabel content memiliki nilai sebesar  $0,008 < 0,05$  dan thitung  $2,725 > t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X1 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan ini berarti bahwa indikator content isi materi pembelajaran online sudah cukup baik diterapkan oleh SMA Al Furqon Palembang

Variabel timeliness sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $3.794 > t_{\text{tabel}} 1,999$  maka dapat dikatakan variabel X5 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan ini berarti bahwa aplikasi google classroom memiliki ketetapan

waktu yang baik untuk menerapkan pembelajaran.

Variabel *service quality* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $6,000 >$  ttabel  $1,999$  maka dapat dikatakan variabel X7 secara parsial positif dan berpengaruh signifikan ini berarti bahwa kualitas layanan dari aplikasi google classroom sangat baik dari segi keamanan privasi pengguna.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan pengguna media pembelajaran *online* SMA Al Furqon maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. nilai tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Google *classroom* menggunakan metode *EUCS dan Delone McLean* pada SMA Al Furqon dilihat dari nilai  $f 25.704 > f_{tabel} 2,17$  disimpulkan bahwa variabel X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. yang artinya guru dan siswa angkatan tahun ajaran 2020/2021 SMA Al Furqon Palembang sudah cukup puas terhadap penerapan aplikasi Google *classroom*.

2. Berdasarkan hasil dari penelitian maka variabel EUCS yang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *content* sebesar nilai  $0,008 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,725 >$  ttabel  $1,999$ . variabel *timeliness* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $3.794 >$  ttabel  $1,999$ .

dan, variabel Delone & McLean yang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *service quality* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $6,000 >$  ttabel  $1,999$  secara parsial positif dan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## Saran

1. Dilihat dari variabel X2.2 hasil skor total terkecil yaitu pada penelitian bahwa “Google *classroom* yang digunakan terkadang error(memiliki gangguan)” maka ini dapat dijadikan perhatian dari pihak sekolah SMA AL Furqon Palembang terutama siswa dan siswi untuk meningkatkan kualitas dalam pembelajaran dibutuhkan koneksi internet yang baik.

2. Dilihat dari variabel X5.2 memiliki hasil skor total terkecil bahwa “Google *classroom* sangat cepat menampilkan sesuatu di layar” yaitu aplikasi google *classroom* kurang cepat dalam memberikan ketetapan waktu untuk memproses loading.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih banyak mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi dan mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data serta memperhatikan perkembangan dan situasi yang terjadi agar penelitian dapat dilaksanakan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Website

[1] “Data Sebaran Global,” Jun. 08, 2021. Covid19.go.id

### Jurnal

[2] P. B. Herlandy and M. Novalia, “Penerapan e-Learning pada Pembelajaran Komunikasi dalam Jaringan dengan Metode Blended learning Bagi Siswa SMK,” vol. 1, p. 10.

**Buku**

- [3] T. Belawati, *Pembelajaran Online*.  
Banten: Universitas Terbuka,  
2020.

**Jurnal**

- [4] R. Mukhsin, P. Mappigau, And A.  
N. Tenriawaru, "Pengaruh  
Orientasi Kewirausahaan  
Terhadap Daya Tahan Hidup  
Usaha Mikro Kecil Dan  
Menengah Kelompok  
Pengolahan Hasil Perikanan  
Di Kota Makassar," *Jurnal  
Analisis*, P. 6, 2017.