

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-LEARNING*
(Studi Kasus pada PT. X Regional IV Jawa Barat)**

***THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED EASE OF USE TOWARDS E-
LEARNING SYSTEM USER SATISFACTION*
(Case Study on PT. X Regional IV Jawa Barat)**

Adrian Hanifathan Widyastadi¹, Dr. Ratri Wahyuningtyas, ST., M.M²

¹S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

²Dosen, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹widyastadiadrian@gmail.com ²ratriwahyu@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Industri perbankan di Indonesia sudah menggunakan *e-learning* sebagai sarana pembelajaran karyawannya demi mengefektifkan dan mengefisiensikan tujuan perusahaan. SDM pada industri ini dirasa perlu untuk mengikuti perkembangan zaman dalam kesehariannya. Untuk mencapai tujuan perusahaan, dalam penggunaan sistem *e-learning* perlu diketahui tingkat kepuasan penggunaannya menggunakan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* untuk mengukur persepsi pengguna mengenai sistem *e-learning*.

Dimensi dari *Perceived Usefulness* adalah *Extrinsic Motivation*, *Intrinsic Motivation*, serta *Learning Goal Organization*. Untuk dimensi dari *Perceived Ease of Use* adalah *Computer Self-Efficacy*, *Computer Playfulness*, dan *Computer Anxiety*. Serta dimensi dari Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* adalah Penggunaan Kembali, Memberikan Rekomendasi, dan Tidak adanya Keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*, pengaruh dari *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*, dan pengaruh dari *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan jumlah sampel menurut rumus slovin sejumlah 147 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner secara acak kepada karyawan tetap PT X Regional IV Jawa Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*. Berdasarkan hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* termasuk dalam kategori baik dengan persentase 73,43% *Perceived Ease of Use* termasuk dalam kategori baik dengan persentase 70%. Kepuasan Pengguna *E-Learning* termasuk dalam kategori baik dengan persentase 76,73%.

Semua hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dimana didalam PT X Regional IV Jawa Barat variabel PU berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna *E-learning*, PEU berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* dan PEU berpengaruh terhadap PU..

Kunci: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Kepuasan Pengguna, *E-Learning*

Abstract

The banking industry in Indonesia is already using *e-learning* as a method of learning that the employees use to maximize the efficiency and effectivity in the company. HR in this industry is necessary to keep up on the technology growth on their daily lives. To achieve company goals, the use of *e-learning* systems needs to know the level of user satisfaction using the *Perceived Usefulness* and *Perceived Ease of Use* to measure user perceptions about *e-learning* systems

The dimensions of *Perceived Usefulness* are *Extrinsic Motivation*, *Intrinsic Motivation*, and *Learning Goal Organizations*. The dimensions of *Perceived Ease of Use* are *Computer Self-Efficacy*, *Computer Playfulness*, and *Computer Anxiety*. As well as the dimensions of *E-Learning System User Satisfaction* are *Reuse*, *Providing Recommendations*, and *No Complaints*. This study aims to determine the effect of *Perceived Usefulness* on *E-Learning User Satisfaction*, the effect of *Perceived Ease of Use* on *E-Learning User Satisfaction*, and the effect of *Perceived Ease of Use* on *Perceived Usefulness* This research is a quantitative research. The research method used is descriptive-causal. The sampling technique of this study is simple random sampling with a number of samples according to the Slovin formula of 147 respondents. Data collection is done by distributing questionnaires randomly to permanent employees of PT X Regional IV West Java. The data analysis technique of this study is *Path Analysis*. Based on the results of this study it was concluded that *Perceived Usefulness* is on the good category with percentage of 73.43%. *Perceived Ease of Use* is on the good category with a percentage of 70%. *E-Learning User Satisfaction* is on the good category with a percentage of 76.73%

All hypotheses in this study were accepted. Where in the PT X Regional IV West Java variable *Perceived Usefulness* affects the satisfaction of *E-learning* users, *Perceived Ease of Use* affects the satisfaction of *e-learning* users and *Perceived Ease of Use* affect *Perceived Usefulness*

Keywords: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, User Satisfaction, *E-Learning*

1. Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi semakin pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan ataupun perbankan. Perusahaan atau perbankan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi sistem informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus Dwi Handaya selaku Direktur *Human Capital* dari PT. X Persero. Tbk, bahwa PT. X Persero, Tbk mengenalkan konsep unik yaitu PT X 5 *Cores Triangle* yang berisi *Capability, Culture & Ethic, Leadership, Mindset* dan *Purpose*. Konsep yang digunakan untuk mempersiapkan karyawannya didalam revolusi industri 4.0 ini dipercaya dalam memperkuat PT. X Persero, Tbk dalam persaingan didalam industri perbankan (Sulaiman, 2018)

Machmud R (2018) memberi penjelasan terikat kepuasan pengguna, yang dimana kepuasan pengguna dalam sebuah system informasi merupakan sebuah respon dan timbal balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Beliau pun menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan penggunaan sistem dipengaruhi secara signifikan oleh kesuksesan sistem informasi. Penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam sistem *e-learning* pun dilakukan oleh Pawirosumarto (2018), beliau menjelaskan bahwa dalam pembelajaran melalui media *e-learning* sebuah sistem yang digunakan harus memiliki kualitas yang baik agar penggunaannya merasakan manfaat yang nyata.

Mengenai kepuasan penggunaan system *e-learning* di PT. X, peneliti mendapatkan data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan Bapak Revy selaku perwakilan dari unit *Human Capital* PT. X bahwa belum adanya data secara ilmiah terkait tingkat kepuasan penggunaan system *e-learning* tersebut. Maka dari itu, untuk mendukung fenomena yang ada terkait kepuasan, peneliti melakukan *pilot study* dengan cara *simple random sampling* kepada 27 karyawan tetap PT. X.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait Kepuasan Pengguna *E-Learning*

| No | Pernyataan | Persentase |
|----|---|------------|
| 1 | Saya senang dalam pengalaman menggunakan sistem <i>E-learning</i> ini. Lee (2010b) dalam Cheng (2014:242) | 83,7% |
| 2 | Saya merasa puas dengan sistem <i>E-Learning</i> ini secara Keseluruhan. Cheng (2014:242) | 84,4% |

Sumber: Data olahan sendiri

Peneliti melakukan pengumpulan data terkait kepuasan dari penggunaan *e-learning* untuk melihat apakah karyawan tetap di PT X termasuk kategori puas atau tidak. Kuesioner diolah dengan menggunakan perhitungan dari skala *likert* (Silalahi, 2017:349). Dari data diatas dapat diketahui bahwa karyawan merasa senang dalam pengalaman menggunakan sistem *e-learning* sebesar 83,7%, dan secara keseluruhan karyawan merasa puas dengan sistem *e-learning* ini sebesar 84,4%.

Untuk menelaah fenomena lebih lanjut peneliti menggunakan model penerimaan teknologi yang bernama TAM (*Technology Acceptance Model*). Menurut (King & He, 2006) dalam Al-Emran *et. al.* (2018) menyebutkan bahwa karena kemampuan beradaptasi, kesederhanaan, dan kesuksesan TAM, itu menjadi salah satu model yang paling umum digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi sejauh ini. TAM menegaskan adanya dua determinan utama yaitu PU (*Perceived Usefulness*) dan PEU (*Perceived Ease of Use*) untuk menentukan penerimaan teknologi. Determinan pertama adalah PU, yaitu tingkat dimana seorang individu percaya bahwa sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam konteks organisasi. Determinan kedua adalah PEU, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang banyak.

Untuk variabel PU peneliti menggunakan rujukan penelitian dari Amin, *et,al* (2014:267) yang telah menyusun beberapa pernyataan terkait variable PU.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait *Perceived Usefulness*

Sumber: Data Olahan Sendiri

| No | Pertanyaan | Persentase |
|----|--|------------|
| 1 | Sistem <i>E-Learning</i> yang tersedia membuat pekerjaan saya menjadi lebih mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 83,7% |
| 2 | Sistem <i>E-Learning</i> yang tersedia memudahkan saya dalam mencari informasi dan materi yang saya butuhkan (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 83,7% |
| 3 | Menurut saya, sistem <i>E-Learning</i> ini sangat berguna (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 83,7% |

Dari data yang diperoleh dari 27 karyawan tetap PT. X sebagai responden, menjelaskan bahwa responden merasa sistem *e-learning* yang tersedia membuat pekerjaannya menjadi lebih mudah sebesar 83,7%, sistem *e-learning* yang tersedia memudahkannya dalam mencari informasi dan materi yang dibutuhkan sebesar 83,7%, dan menurut mereka sistem *e-learning* ini sangat berguna sebesar 83,7%.

Kemudian, untuk variabel PEU peneliti menggunakan rujukan dari penelitian yang dilakukan oleh Amin *et, al.* (2014:267) yang juga menyusun beberapa pernyataan terkait PEU

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait *Perceived Ease of Use*

| No | Pernyataan | Persentase |
|----|--|------------|
| 1 | Mempelajari penggunaan sisten <i>E-Learning</i> yang tersedia ini terbilang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 83,7% |
| 2 | Menjadi mahir dalam menggunakan sisten <i>E-Learning</i> ini adalah hal yang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 82,9% |
| 3 | Menurut saya, secara keseluruhan penggunaan sistem <i>E-Learning</i> ini adalah hal yang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267) | 82,9% |

Sumber : Data Olahan Sendiri

Dari data yang diperoleh dari 27 karyawan tetap PT. X sebagai responden, menjelaskan bahwa responden merasa memperlari penggunaan system *e-learning* yang sudah tersedia ini terbilang mudah sebesar 83,7%, responden merasa menjadi mahir dalam menggunakan sistem *e-learning* ini adalah hal yang mudah sebesar 82,9 %, dan menurut mereka, secara keseluruhan penggunaan sistem *e-learning* ini adlaah hal yang mudah sebesar 82,9%.

Penelitian sebelumnya terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan penggunaan sistem sebelumnya sudah dilakukan di Indoneisa, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Sugianto dan Vivi (2014) menyimpulkan bahwa determinan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Percieved Usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan dan *Pervieved Ease of Use* berpengaruh secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Amin, Rezaei, & Abolghasemi, 2014) juga menyimpulkan bahwa PU dan PEU berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena serta hasil *pilot study* yang dilakukan bahwa hasil masih kurang dari ekspektasi perusahaan yaitu 90%., serta penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mendorong penulis untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh determinan-determinan yang ada dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan karyawan dalam penggunaan sistem *e-learning*.

2. Dasar Teori

2.1 *Perceived Usefulness*

Menurut Davis (1989) *perceived usefulness* didefinisikan di sini sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Ini mengikuti dari definisi kata berguna yaitu mampu digunakan secara menguntungkan.

Kemudian Jogiyanto (2008) mengemukakan, definisi persepsi kegunaan sebagai sejauh mana individu yakin dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika individu beranggapan dengan media informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika individu beranggapan dengan media informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

2.2 *Perceived Ease of Use*

Penjelasan yang ditulis oleh Davis (1989) bahwa PEU mengacu kepada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha. Ini mengikuti dari definisi kemudahan yaitu kebebasan dari kesulitan atau usaha yang keras untuk menggunakan suatu teknologi.

Menurut Chuttur dan Surendran dalam Setiawan dan Sulistiowati (2017) *perceived ease of use* didefinisikan sebagai harapan calon pengguna sejauh mana sistem target mudah diterapkan. Dimana calon pengguna dapat menerapkan penggunaan teknologi dengan tidak mengharapkan kesulitan yang berlebih untuk mempelajari dan menerapkan teknologi tersebut. Ada juga definisi *perceived ease of use* menurut Davis pada Surendran (2012) yaitu sejauh mana calon pengguna mengharapkan kemudahan penggunaan sistem sehingga penggunaan sistem terbebas dari usaha yang berlebih

2.3 Kepuasan Pengguna *E-Learning*

Kotler dan Keller (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang muncul baik senang maupun kecewa setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja produk yang diharapkan Menurut Peter dan Olson dalam Muflihadi dan Rubiyanti (2016) Kepuasan pengguna adalah ketika pengguna puas akan sebuah produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk atau jasa tersebut.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan karakteristik responden dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari 147 responden, sebesar 64% berjenis kelamin laki-laki dan responden kelamin perempuan sebesar 36%. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Kemudian diketahui pula dari 147 responden bahwa karakteristik responden berdasarkan usia persentase usia <25 tahun sebesar 18%, 26-30 tahun sebesar 25%, 31-35 tahun sebesar 15%, 36-40 tahun sebesar 17%, dan >40 tahun sebesar 25%. Dapat dilihat bahwa responden berdasarkan karakteristik usia didominasi oleh usia 26-30 tahun dan >40 tahun masing-masing sebesar 25%. Dapat diketahui juga dari 147 responden berdasarkan pendidikan terakhir, SMA/ sederajat sebesar 9%, D1-D3 sebesar 9%, S1 sebesar 67%, S2 sebesar 15% dan S3 sebesar 0%. Dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh S1 sebesar 67%. Kemudian, dari 147 responden berdasarkan karakteristik lama bekerja <1 Tahun masa kerja persentasenya sebesar 14%, 1-5 Tahun sebesar 31%, 5-10 Tahun sebesar 22%, dan >10 Tahun sebesar 33% Oleh karena itu

karakteristik lama bekerja didominasi oleh >10 Tahun masa bekerja sebesar 33%.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, secara keseluruhan variabel *Perceived Usefulness* pada karyawan PT. X Regional IV Jawa Barat termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 73%. Variabel *Perceived Ease of Use* pada karyawan PT. X Regional IV Jawa Barat termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 70%. Dan untuk variabel Kepuasan Pengguna *E-Learning* pada karyawan PT. X Regional IV Jawa Barat termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 76,73%

3.2 Hasil Uji Korelasi Pearson

Tabel 3.1 Hasil Uji Korelasi Pearson

| Correlations | | | | |
|--------------|---------------------|--------|-------|----------|
| | | PU | PEU | KEPUASAN |
| PU | Pearson Correlation | 1 | .185* | .637** |
| | Sig. (2-tailed) | | .025 | .000 |
| | N | 147 | 147 | 147 |
| PEU | Pearson Correlation | .185* | 1 | .117 |
| | Sig. (2-tailed) | .025 | | .158 |
| | N | 147 | 147 | 147 |
| KEPUASAN | Pearson Correlation | .637** | .117 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .158 | |
| | N | 147 | 147 | 147 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2020)

Berdasarkan hasil uji korelasi pearson di tabel 4.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki korelasi yang positif

3.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 147 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.99273790 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .069 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.069 |
| Test Statistic | | .069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .083 ^c |
| a. Test distribution is Normal | | |
| b. Calculated from data | | |
| c. Lilliefors Significance Correction | | |

Sumber: Data diolah Oleh Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,083 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan normal. Oleh karena itu, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.270 | 1.363 | | 1.995 | .048 |
| | X1_PU | .002 | .029 | .006 | .065 | .948 |
| | X2_PEU | -.006 | .014 | -.035 | -.408 | .684 |

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 3.3, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel *Perceived Usefulness* adalah

0,948 dan nilai signifikansi untuk variabel *Perceived Ease of Use* adalah 0,684 yang mana lebih besar dari 0,05.. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji glejser, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini

3.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 6.399 | 2.132 | | 3.002 | .003 | | |
| X1_PU | .280 | .280 | .450 | 6.140 | .000 | .953 | 1.050 |
| X2_PEU | .051 | .022 | .168 | 2.297 | .023 | .953 | 1.050 |

a. Dependent Variable: Y_KEPUASAN

Sumber: Data diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan tabel 3.4, nilai *tolerance* dari *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* adalah sebesar 0,953 serta nilai VIF dari *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* adalah 1.050. Berdasarkan syarat pengambilan keputusan, variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas

3.5 Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Tabel 3.5 Hasil Uji Analisis Jalur PEU Terhadap PU

| Predictor | PU | | | |
|-----------|----------|------------|------------|-------------|
| | R Square | Std. Error | Anova Sig. | Coefficient |
| PEU | 0,047 | 0,039 | 0,008b | 0,218 |

Sumber: Data diolah oleh penulis (2010)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap variabel *Perceived Usefulness* dikarenakan nilai signifikansi ANOVA-nya lebih rendah dari 0,05 dan memiliki koefisien jalur sebesar 0,218. Jumlah varians yang dapat dijelaskan oleh PEU adalah 0,047 sehingga jumlah varians yang tidak dapat dijelaskan oleh PEU adalah 0,953.

Tabel 3.6 Hasil Uji Analisis Jalur PEU Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*

| Predictor | Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> | | | |
|-----------|-------------------------------------|------------|------------|-------------|
| | R Square | Std. Error | Anova Sig. | Coefficient |
| PEU | 0,264 | 0,022 | 0,000b | 0,168 |

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna *E-Learning* dikarenakan nilai signifikansi ANOVA-nya lebih rendah dari 0,05 dan memiliki koefisien jalur sebesar 0,168. Jumlah varians yang dapat dijelaskan oleh PEU adalah 0,264 sehingga jumlah varians yang tidak dapat dijelaskan oleh PEU adalah 0,736

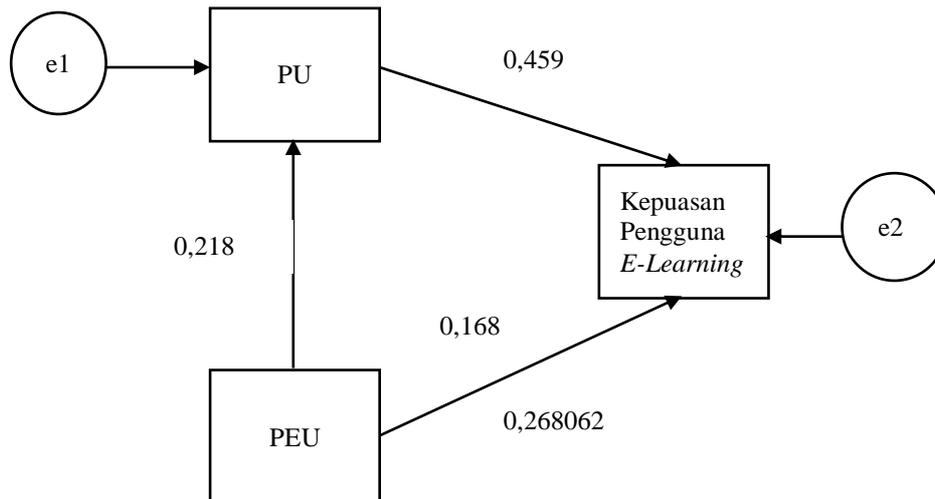
Tabel 3.7 Hasil Uji Analisis Jalur PU Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*

| Predictor | Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> | | | |
|-----------|-------------------------------------|------------|------------|-------------|
| | R Square | Std. Error | Anova Sig. | Coefficient |
| PU | 0,264 | 0,046 | 0,000b | 0,450 |

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 3.7 diatas, variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna *E-Learning* dikarenakan nilai signifikansi ANOVA-nya lebih rendah dari 0,05 dan memiliki koefisien jalur sebesar 0,168. Jumlah varians yang dapat dijelaskan oleh PU adalah 0,264, sehingga jumlah varians yang tidak dapat dijelaskan oleh PU adalah 0,736

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dapat berpengaruh langsung serta tidak langsung terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* melalui variabel *Perceived Usefulness* sebagai variabel mediasi. Terdapat hasil dimana besarnya pengaruh langsung PEU terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* adalah 0,168. Sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung adalah hasil perkalian dari koefisien jalur p2 dan p3 yaitu $(0,218 \times 0,459 = 0,100062)$. Untuk besarnya total pengaruh dari model ini adalah menjumlahkan koefisien dari p1 dengan hasil perkalian koefisien p2 dan p3 yaitu $(0,168 + 0,100062 = 0,268062)$. Penjelasan ini dapat disimak dalam hasil model penelitian dibawah:



3.6 Uji Sobel

Untuk membuktikan apakah terjadi pengaruh mediasi atau tidak dalam model penelitian ini, peneliti melakukan perhitungan dengan uji sobel yang akan dijelaskan sebagai berikut:

$$Sp2p3 = \sqrt{0,459^2 0,022^2 + 0,218^2 0,046^2 + 0,022^2 0,046^2}$$

$$= 0,01423$$

Kemudian, berdasarkan perhitungan diatas maka t hitung adalah sebesar:

$$t_{hitung} = \frac{p2p3}{Sp2p3}$$

$$= \frac{0,100062}{0,01423} = 7,0318$$

Berdasarkan taraf signifikansi 0,05, *degree of freedom* 14 dan menggunakan t tabel *two – tailed* maka nilai t tabel adalah 1,9765. Besar nilai t hitung adalah 7,0318, maka t hitung > t tabel. Hal ini berarti terjadi pengaruh mediasi dalam variabel *Perceived Usefulness* didalam model penelitian ini.

3.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Berdasarkan uji analisis yang dilakukan sebelumnya pada tabel 3.5, tabel 3.6 dan tabel 3.7 dapat disimpulkan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau signifikansi sebesar 0,05 adalah sebagai berikut:

1. Koefisien nilai PEU terhadap PU sebesar 0,218 dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara PEU dan PU
2. Koefisien PU terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* sebesar 0,459 dan nilai sig. sebesar $0,023 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara PU dan Kepuasan pengguna *e-learning*.
3. Koefisien nilai total pengaruh tidak langsung PEU terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* sebesar total pengaruhnya sebesar 0,268062 dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan pada nilai koefisien pengaruh langsung PEU terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* sebesar 0,168 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menjelaskan bahwa koefisien nilai PEU terhadap Kepuasan pengguna *e-learning* secara langsung lebih rendah dibandingkan dengan koefisien nilai pengaruh tidak langsung dan terdapat pengaruh yang signifikan dari kedua nilai tersebut sehingga terbangun mediasi yang baik.

4 Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, penulis merangkum beberapa poin sebagai kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna *e-learning*
2. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna *e-learning*
3. *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*

4.2 Saran

4.2.1 Saran Untuk Praktisi

Ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, yaitu:

1. Meningkatkan *Perceived Ease of Use* dengan cara memperjelas serta mempermudah penggunaan sistem, mengingat persentase indikator terkait kegelisahan karyawan cukup besar
2. Memperjelas alur penggunaan dengan *user interface* yang memancing kesenangan penggunaannya, hal ini dikarenakan indikator perasaan senang dalam *Perceived Ease of Use* belum masuk dalam kategori baik
3. Memperindah tampilan sistem, dikarenakan indikator kenyamanan dalam *Perceived Ease of Use* memiliki nilai yang belum baik

4. Meningkatkan *Perceived Usefulness* dengan cara terus memperbarui konten-konten yang dibutuhkan karyawan setiap satu bulan sekali untuk mengatasi masalah pada indikator kebosanan karyawan dalam menggunakan sistem *e-learning*

4.2.2 Saran Untuk Akademisi

Diperlukan adanya pemahaman terkait hal-hal yang mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam menggunakan sistem *e-learning* bagi para mahasiswa. Karena mahasiswa pun menggunakan sistem *e-learning* dalam kegiatan pembelajarannya sehari-hari, kelak ketika mahasiswa kemudian akan berkontribusi untuk perusahaan dan masyarakat untuk menjalankan fungsi tridharma perguruan tinggi pertama yaitu pendidikan.

Jika dicermati kembali, terdapat hasil netral dalam indikator perasaan gelisah seorang karyawan dalam menggunakan sistem *e-learning* dalam variabel *Perceived Ease of Use*. Indikator ini yang sekiranya perlu dijadikan fokus kedepannya jika akan melakukan penelitian maupun pergerakan apapun terkait penggunaan sistem *e-learning*. Dapat dilakukan berupa membuat desain tampilan sistem *e-learning* yang *user friendly* terhadap karyawan yang akan menggunakannya agar terciptanya sistem *e-learning* yang lebih mendapatkan hasil kepuasan yang lebih baik dari sebelumnya.

4.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Objek dalam penelitian adalah karyawan tetap di PT X Regional IV Jawa Barat, akan lebih baik untuk penelitian selanjutnya dilakukan dalam objek dalam industri lain yang sedang melakukan pengembangan dalam sistem *e-learning* nya. Terkhusus kepada lembaga-lembaga pendidikan formal maupun informal atau komunitas-komunitas pembelajaran agar menghasilkan hasil yang optimal dalam pembelajaran ketika semua yang menggunakan sistem *e-learning* itu merasa puas dalam aspek kemudahan dan kegunaannya. Pada penelitian selanjutnya pun disarankan untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem *e-learning*. selain dari *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Emran, M., Mezhyuev, V., & Kamaludin, A. (2018). Technology Acceptance Model in M-Learning Context: A Systematic Review. *Computers & Education*.
- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU). *Nankai Business Review International*, 1-21.
- Budianto, A. A., & Katini, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk SBU Distribusi Wilayah I Jakarta. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 3.
- Cheng, Y.-M. (2014). Extending the expectation-confirmation model with quality and flow to explore nurses' continued blended e-learning intention. *Information Technology & People*, 230-258.
- Davis, F. R. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information. *Technology Acceptance*, 319-340.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Siste Informasi (Studi Kasus Pada T-3 Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Muflihadi, I., & Rubiyanti, R. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung). *e-Proceeding of Management : Vol. 3 No. 2 Agustus 2016*, 2026-2033.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3, Okt 2016*, 416-433.
- Sugianto, & Vivi. (2014). Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Dan Perceived Enjoyment Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna M-Business. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 207-218.
- Sulaiman, F. (2018, November 28). *Konsep Pengembangan SDM Bank Mandiri Diminati Peneliti dan Praktisi Pendidikan*. From Warta Ekonomi: <https://www.wartaekonomi.co.id/read204038/konsep-pengembangan-sdm-bank-mandiri-diminati-peneliti-dan-praktisi-pendidikan.html>