



# Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 2 (1) 2023: 360-365

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



## Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan E-Learning Dalam Perkuliahan Daring Pada Kampus Universitas Pamulang

Yayan Sopian<sup>1</sup>, Ahmad Bagaskara<sup>2</sup>, Muhammad Rakha<sup>3</sup>, Sawukir<sup>4</sup>

<sup>123</sup> Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang

e-mail: Yayan4bdul@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Desember 2022) Disetujui (Januari 2023) Diterbitkan (Januari 2023)</p>	<p>Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pendidikan E-learning dipergunakan sebagai media pembelajaran, penyebaran materi dan pengerjaan tugas mahasiswa, Analisa kepuasan mahasiswa pengguna dalam penggunaan sistem e-learning hingga saat ini banyak dilakukan suatu penilaian terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut merupakan suatu hasil dan penilaian keberhasilan dari website tersebut. Hal inilah yang membuat penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna e-learning terutama bagi mahasiswa Universitas Pamulang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Unpam dari berbagai program studi dan semester. Kuesioner dirancang berdasarkan beberapa indikator utama, termasuk kualitas sistem e-learning, kualitas materi pembelajaran, interaksi antara mahasiswa dan dosen, kemudahan penggunaan, serta dampak penggunaan e-learning terhadap prestasi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan penggunaan e-learning dalam perkuliahan daring. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kemudahan akses terhadap platform, kejelasan dan kelengkapan materi yang disediakan, serta kualitas interaksi dengan dosen. Namun, beberapa tantangan juga teridentifikasi, seperti masalah teknis dan stabilitas sistem e-learning yang masih perlu diperbaiki.</p>
<p><b>Kata Kunci:</b> Kepuasan mahasiswa, e-learning, perkuliahan daring, Universitas Pamulang.</p>	<p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>Along with the increasing use of technology in education, E-learning is used as a learning medium, distributing material and carrying out student assignments, analysis of student user satisfaction in using the e-learning system has currently carried out many assessments of user satisfaction of the system. The assessment of user satisfaction with the system is a result and</i></p>

---

*assessment of the success of the website. This is what makes researchers interested in conducting research related to the level of satisfaction of e-learning users, especially for Pamulang University students. This research uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires distributed to Unpam students from various study programs and semesters. The questionnaire was designed based on several main indicators, including the quality of the e-learning system, the quality of learning materials, interaction between students and lecturers, ease of use, and the impact of using e-learning on academic achievement. The research results show that the majority of students are satisfied with the use of e-learning in online lectures. The factors that most influence student satisfaction are ease of access to the platform, clarity and completeness of the material provided, and the quality of interaction with lecturers. However, several challenges were also identified, such as technical problems and the stability of the e-learning system which still need to be improved*

---

## PENDAHULUAN

Sistem e-learning sangat dibutuhkan di era globalisasi dunia pendidikan saat ini yang tidak ketinggalan dalam penerapan pembelajaran dan pengajaran online, pada saat ini pembelajaran di Universitas Pamulang menggunakan web e-learning tersendiri yang mempermudah pembelajaran antar dosen dan mahasiswa. Universitas Pamulang adalah salah satu Kampus terbaik di Tangerang yang menggunakan e-learning. Apalagi pada masa pandemic COVID 19 lalu, hampir semua pembelajar dilakukan melalui E learning dikarenakan pembelajar dilakukan secara daring atau jarak jauh. Universitas Pamulang memiliki portal web e-learning yang bisa di akses di <https://e-learning.unpam.ac.id/> Web tersebut memberikan informasi mengenai perkuliahan mahasiswa seperti jadwal perkuliahan, tugas perkuliahan, dosen pengajar, mata kuliah, serta informasi pribadi mahasiswa. Universitas Pamulang memiliki 9 fakultas yaitu Fakultas Ekonomi & Bisnis, Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan, Fakultas MIPA, Fakultas Hukum, Fakultas Sastra, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Agama Islam, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pamulang juga memiliki website utama yang bisa di akses di <https://unpam.ac.id/> pada website tersebut memberikan ada website tersebut memberikan informasi mengenai dosen, wisuda dll. menu atas terdapat home, profil akademik, jurusan & prodi, berita, akademik, pmb.

Kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam hal ini kualitas dan kepuasan pengguna berkaitan erat. Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Sudah kita ketahui selama masa pandemi, pembelajaran tatap muka diubah secara cepat menjadi pembelajaran daring melalui platform e-learning. Namun, perubahan ini menimbulkan berbagai tantangan baru. Di satu sisi, e-learning memberikan kemudahan akses terhadap materi dan fleksibilitas dalam belajar. Di sisi lain, mahasiswa mungkin menghadapi kendala seperti keterbatasan akses teknologi, kualitas sistem yang kurang stabil, serta interaksi yang terbatas dengan dosen dan sesama mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan e-learning sebagai sarana perkuliahan daring di Unpam.

Kepuasan mahasiswa terhadap e-learning dapat mencerminkan efektivitas sistem pembelajaran daring yang diterapkan. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi **kualitas sistem e-learning, kualitas materi pembelajaran, kemudahan penggunaan platform, serta interaksi antara mahasiswa dan dosen**. Selain itu, dampak penggunaan e-learning terhadap **prestasi akademik** mahasiswa juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Jika mahasiswa merasa puas dengan penggunaan e-learning, maka hal tersebut dapat berdampak positif pada motivasi belajar dan prestasi akademik mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan penurunan motivasi dan efektivitas pembelajaran.

Universitas Pamulang (Unpam) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Indonesia telah mengimplementasikan e-learning dalam mendukung perkuliahan daring. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Unpam terhadap penggunaan e-learning tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Unpam terhadap penggunaan e-learning dalam perkuliahan daring serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan tersebut. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem e-learning yang lebih baik di Unpam. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran daring di era digital yang semakin berkembang.

## KAJIAN LITERATUR

E-learning didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran. E-learning memberikan fleksibilitas dalam penyampaian materi tanpa batasan ruang dan waktu, memungkinkan mahasiswa mengakses materi pembelajaran kapan saja dan dari mana saja. Implementasi e-learning di perguruan tinggi semakin populer karena dianggap mampu mendukung pembelajaran jarak jauh serta memberikan kemudahan dalam akses informasi dan sumber belajar. Menurut Allen dan Seaman salah satu alasan utama adopsi e-learning adalah kemampuan teknologi untuk mendukung pembelajaran yang lebih mandiri, interaktif, dan kolaboratif. Namun, tantangan terkait infrastruktur, akses internet, dan kesiapan dosen maupun mahasiswa sering menjadi penghambat dalam implementasi yang optimal.

Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai sejauh mana harapan mahasiswa terkait proses pembelajaran daring terpenuhi. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap e-learning antara lain kualitas materi, dukungan teknologi, interaksi dengan dosen, dan kemudahan penggunaan platform. Kepuasan mahasiswa dalam e-learning dapat diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap pengalaman belajar yang didapatkan, termasuk sejauh mana mereka merasa termotivasi, tertantang, dan didukung oleh platform e-learning. Penelitian tersebut menemukan bahwa semakin baik fitur-fitur interaktif, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian oleh Means et al menunjukkan bahwa pembelajaran daring yang terintegrasi dengan baik dapat memberikan hasil belajar yang setara atau bahkan lebih baik dibandingkan dengan pembelajaran tatap muka. Faktor yang menentukan keberhasilan e-learning adalah desain kursus, ketersediaan materi yang berkualitas, serta penggunaan teknologi yang mendukung interaksi antara mahasiswa dan dosen.

Adapun. Tantangan yang dihadapi oleh Universitas Pamulang mencakup infrastruktur teknologi, kesiapan mahasiswa dan dosen dalam menggunakan platform daring, serta efektivitas dalam mendukung hasil belajar. Kajian ini akan mengukur kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang dalam penggunaan e-learning, dengan meninjau faktor-faktor seperti kualitas pembelajaran, interaksi dalam kelas daring, dan kemudahan akses teknologi.

## METODE

Penelitian ini membagi variabel menjadi dua yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Sistem E-Learning, Kualitas Materi Pembelajaran, Kemudahan Penggunaan dan variabel dependennya yaitu kepuasan secara keseluruhan, dampak terhadap Prestasi Akademik, Pada penelitian ini bentuk pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode kuesioner tertutup yang diisi oleh para mahasiswa pengguna sistem e-learning Unpam yang disebarakan melalui google form secara online. Dengan berfokus pada Penetapan skala pengukuran jawaban pada kuesioner menggunakan skala likert yang biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Jenjang jawaban pada skala likert dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 1. Skala Likert**

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4

Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian Deskriptif dipilih untuk memperoleh data hasil eksplorasi tentang aktivitas dan persepsi mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan daring. Responden penelitian adalah Mahasiswa Universitas Pamulang yang berstatus aktif pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025. Survei dilakukan secara online melalui Google Form. Tercatat sebanyak 120 mahasiswa yang telah berperan menjadi responden penelitian ini. Hanya 100 mahasiswa yang jawabannya digunakan untuk dianalisis setelah dilakukan *data filtering* terkait keabsahan dan kelengkapan jawaban. Survei berlangsung mulai 17 Oktober sampai dengan 20 Oktober 2024. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan melalui teknik *purposive sampling*.

Pengumpulan data menggunakan metode angket terbuka yang validitasnya ditetapkan dengan *professional judgment*. Angket penelitian ini terdiri dari 4 kelompok pertanyaan yang mewakili aspek keikutsertaan dalam perkuliahan daring, penggunaan aplikasi kuliah daring, kenyamanan penggunaan aplikasi kuliah daring, serta ketersediaan atau penggunaan infrastruktur kuliah daring. Selanjutnya data penelitian dianalisis menggunakan analisis kuantitatif deskriptif teknik persentase.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Mayoritas responden penelitian ini berjenis kelamin laki laki dan wanita didominasi oleh mahasiswa berusia 18-sampai 25 tahun yang berstatus sebagai mahasiswa semester 3 Mahasiswa program studi manajemen .merupakan mahasiswa yang paling banyak berkontribusi dalam penelitian ini. Sebaran domisili tempat tinggal mahasiswa cukup luas, yang didominasi oleh mahasiswa berdomisili luar wilayah tangerang.(lihat tabel 2)

**Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian**

	Karakteristik	laki - Laki	Wanita	Total
Usia	18 - 25	20	34	54
	25 - 30	17	8	25
	30 - 35	10	4	14
	35 - 40	5	1	6
	40 - 50	1	0	1
Semester	1	5	3	8
	2	4	3	7
	3	17	28	45
	4	9	5	14
	5	8	4	12
	6	5	3	8
	7	5	1	6
Program Studi	Manajemen	50	46	96
	Akuntansi	2	0	2
	Hukum	1	1	2
Domisil	Tangerang	26	20	46
	Luar Tangerang	27	27	54



Penelitian ini juga menghasilkan poin-poin terkait kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara E-learning. Hasil penelitian dipaparkan dan terbatas pada kepuasan mahasiswa dalam aspek pembelajaran. Pembahasan kemudian berdasarkan literatur yang relevan dengan berbagai aspek yang diteliti. (lihat tabel.3)

Tabel.3 Hasil Kuisisioner

Kualitas Sistem E-Learning				Kualitas Materi Pembelajaran			Interaksi Mhs & Dosen			Kemudahan Penggunaan		kepuasan secara Keseluruhan		Dampak terhadap Prestasi Akademik	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	5	5	3
4	2	5	3	4	2	5	5	3	4	4	3	2	1	1	1
1	2	2	2	2	4	1	2	4	3	4	2	4	4	3	3
1	1	3	1	3	2	4	1	4	1	2	5	3	4	1	4
2	2	2	3	3	3	1	1	3	4	4	2	1	2	4	2
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,5</b>	<b>2,</b>	<b>2,6</b>	<b>2,7</b>					<b>2,7</b>	<b>2,7</b>
<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,72</b>	<b>2,63</b>	<b>2,65</b>	<b>2,83</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>2,67</b>				<b>2,61</b>			<b>2,71</b>			<b>2,68</b>		<b>2,74</b>		<b>2,715</b>	

Di lihat dari hasil angket yang disebarakan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang terhadap sistem pembelajaran dengan E-Learning secara umum cukup memadai, dengan nilai rata-rata berkisar antara 2,61 hingga 2,74. Kualitas sistem pembelajaran daring memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,67 yang menunjukkan bahwa sistem ini dinilai cukup baik namun masih banyak hal yang perlu ditingkatkan. Kualitas bahan ajar dinilai rata-rata 2,61, yang menunjukkan bahwa materi sudah memadai, meskipun beberapa mahasiswa mungkin ingin meningkatkan penyajian atau kedalaman konten. Interaksi antara mahasiswa dan dosen dinilai sedikit lebih tinggi dengan skor rata-rata 2,71, yang menunjukkan bahwa meskipun interaksi cukup baik, mahasiswa tetap menginginkan partisipasi lebih dari dosen.

Kemudahan penggunaan sistem mendapat skor rata-rata 2,68 yang menunjukkan bahwa platform dinilai cukup mudah digunakan, meskipun perbaikan antarmuka dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Kepuasan keseluruhan mendapat skor tertinggi dengan skor rata-rata 2,74, yang menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa cukup puas dengan pengalaman kuliah dengan system E-Learning di Universitas Pamulang.

Dampaknya terhadap prestasi akademik juga dinilai baik, dengan skor rata-rata 2,71 yang menunjukkan bahwa pembelajaran daring memberikan dampak positif yang signifikan terhadap prestasi akademik, meskipun masih terdapat kendala. Secara keseluruhan, walaupun hasilnya positif, namun ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk lebih meningkatkan kepuasan dan efektifitas pembelajaran daring.

Perkuliahan daring dengan system E-learning ialah salah satu alternatif proses pendidikan dari konsep pembelajaran jarak jauh. Model dan pola dari pembelajaran daring ini mempunyai jangkauan yang sangat luas, sebab halaman dari situs yang berisi beragam informasi akademik dan ilmu pengetahuan teknologi dimuat menjadi satu di dalam situs perkuliahan e-learning ini. Karena itu perkuliahan jarak jauh ini menyatukan metode mengajar dengan digitalisasi pendidikan sebagai wadah dalam khazanah ilmu pengetahuan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan E-Learning dalam perkuliahan daring di Universitas Pamulang, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sistem e-learning sudah cukup memadai dalam mendukung proses pembelajaran daring. Penilaian

menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan beberapa aspek seperti kemudahan akses, kejelasan dan kelengkapan materi, serta kualitas interaksi dengan dosen. menunjukkan mayoritas mahasiswa memiliki pengalaman yang cukup baik dengan sistem e-learning. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, seperti kualitas sistem yang dinilai cukup baik tetapi masih membutuhkan perbaikan, serta stabilitas sistem e-learning yang dapat memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa. Dalam hal kualitas materi yang menunjukkan bahwa meskipun sudah memadai, ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kedalaman konten dan cara penyajiannya.

Interaksi antara mahasiswa dan dosen dinilai cukup baik ,tetapi masih ada keinginan dari mahasiswa untuk partisipasi lebih aktif dari dosen dalam perkuliahan daring. Kemudahan penggunaan sistem juga menunjukkan platform cukup mudah digunakan, namun perbaikan pada antarmuka bisa meningkatkan kenyamanan pengguna. Dilihat dari prestasi akademik menunjukkan bahwa e-learning memberikan dampak positif yang signifikan pada hasil belajar mahasiswa. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas maksimal dalam proses pembelajaran daring di Universitas Pamulang.

## REFERENSI

- Allen, I. E., & Seaman, J. (2017). *Digital Learning Compass: Distance Education Enrollment Report 2017*. Babson Survey Research Group.
- Anderson, T. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning*. AU Press.
- Arbaugh, J. B. (2000). *Virtual classroom characteristics and student satisfaction with internet-based MBA courses*. *Journal of Management Education*, 24(1), 32-54.
- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning*. John Wiley & Sons.
- Universitas Pamulang. (2024). *E-Learning Unpam*. Retrieved from <https://e-learning.unpam.ac.id/>
- Universitas Pamulang. (2024). *Website Resmi Universitas Pamulang*. Retrieved from <https://unpam.ac.id/>
- Hermawan, H. (2022). *Evaluasi Implementasi E-Learning di Universitas Pamulang*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14(3), 123-134
- Arifin, Z. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem E-Learning Terhadap Kepuasan Pengguna di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 56-66.
- Rahman, T. (2021). *Pengaruh Interaksi Dosen dan Mahasiswa dalam E-Learning Terhadap Kepuasan Belajar*. *Jurnal Pendidikan Universitas Pamulang*, 9(1), 45-53