

PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTIR KEAMANAN DAN PRIVASI, KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI SERTA KECEPATAN RESPON MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

RIZKI RIDWAN DERMAWAN
2008310088

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Rizki Ridwan Dermawan
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 30 Juni 1989
N.I.M : 2008310088
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Sistem Informasi
Judul : Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan Dan Privasi, Kualitas Jasa Sistem Informasi Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal :



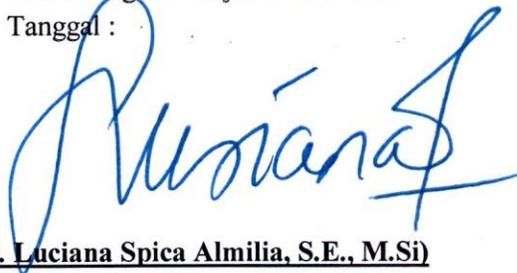
(Soni Agus Irwandi, SE, M.Si.)

Co. Dosen Pembimbing
Tanggal :



(Romi Ilham, S.Kom., MM.)

Ketua Program Sarjana Akuntansi
Tanggal :



(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si)

THE INFLUENCES OF EUCS INSTRUMENTS, SECURITY AND PRIVACY
FACTOR, INFORMATION SYSTEMS SERVICE QUALITY, ALSO SPEED
OF PLATFORM RESPONSE TOWARDS USER SATISFACTION OF
E-LEARNING IN THE SCHOOL OF ECONOMICS
PERBANAS SURABAYA

Rizki Ridwan Dermawan

STIE Perbanas Surabaya

Email : rizkiridwand@gmail.com

2008310088@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to test the Influences EUCS instruments, Security and Privacy Factor, Information Systems Service Quality, also Speed of Platform Response Towards User Satisfaction of E-Learning in the School of Economics Perbanas Surabaya. The samples in this study using purposive sampling technique (purposive sampling) the sample was selected on purpose in order to represent the population. The population in this study was a high school economics mahasiswan Perbanas Surabaya. Of the 80 questionnaires distributed, only 36 questionnaires that can be processed by using Smart PLS for Windows. The results showed there are only two factors that affect the user satisfaction of e-learning is the security and privacy also the speed of platform response.

Keywords : The influences EUCS instruments, security and privacy factor, information systems service quality, speed of platform response towards user satisfaction of e-learning in the school of economics Perbanas Surabaya.

PENDAHULUAN

Teknologi manufaktur, teknologi transportasi, teknologi komunikasi dan teknologi komputer tergolong teknologi yang berkembang pesat dan semakin menonjol. Teknologi komunikasi dan teknologi komputer kemudian bergabung menjadi satu kesatuan yang melahirkan sebuah teknologi baru

yang disebut sebagai teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai pengaruh paling dominan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia pendidikan. Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membantu maupun aktivitas eksternal organisasi hal itu terdapat dalam teknologi informasi. Sistem informasi tidak hanya berkaitan

dengan perangkat keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) yang terintegrasi didalamnya, tetapi juga meliputi dua perpaduan antara pengetahuan, metode dan teknik penggunaan informasi dalam dunia bisnis (Zaccharo, 1993 dalam Indriantoro, 2000).

Terdapat lima peran utama teknologi informasi didalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan efisiensi, untuk meningkatkan efektivitas, sebagai sarana komunikasi dan juga perpaduan antara teknologi satu dengan yang lain, serta untuk meningkatkan strategi kompetitif (Panjaitan, 2007). Teknologi informasi memberikan kesempatan untuk diaplikasikan di segala bidang, termasuk juga bidang pendidikan. Sudah banyak sekolah dan perguruan tinggi mengaplikasikan teknologi informasi sebagai media untuk memberikan materi perkuliahan maupun sekedar memberikan informasi akademis. Teknologi informasi yang disediakan oleh institusi pendidikan seperti sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi bisa berupa *electronic learning* atau yang biasa dikenal dengan *e-learning*.

Pembelajaran melalui media elektronik yang memanfaatkan jaringan *local area network* (LAN), *wide area network* (WAN), maupun internet disebut E-Learning. Engel et al., (1995) dalam Panjaitan (2007), menjelaskan bahwa keputusan konsumen (pelanggan) dipengaruhi oleh keunggulan atau kualitas atribut produk dan jasa pelayanan. *Electronic*

Learning (e-learning) dalam bentuk yang umum didefinisikan oleh Figueira (2005) adalah sebagai kesempatan belajar yang dilakukan dan difasilitasi oleh alat-alat elektronik. Sebuah web untuk media pembelajaran merupakan salah satu revolusi belajar yang sebelumnya dilakukan konvensional dengan menggunakan alat bantu klasikal seperti papan tulis dan spidol, berubah menggunakan alat bantu elektronik modern seperti komputer, proyektor, serta piranti lunak (*software*) yang terintegrasi didalamnya merupakan bentuk dari *Electronic Learning*. Dalam e-learning, lampiran file seperti Word, Power Point, Excel, dan PDF merupakan bentuk materi yang diberikan oleh dosen, bahkan video *streaming* yang berisi tutorial yang diberikan oleh seorang dosen untuk materi pembelajaran tertentu, selain itu dengan proses pengunggahan (*upload*) dosen dapat menambah tugas yang harus diselesaikan oleh mahasiswa dan dikumpulkan melalui *e-learning*.

Dengan adanya teknologi informasi dalam dunia pendidikan saat ini terutama di sekolah, maka akan semakin menunjang proses belajar mengajar yang ada selama ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah mengembangkan dan menerapkan sistem teknologi pendidikan yaitu *E-Learning*. Secara lebih lengkap, penelitian ini akan membahas lebih lanjut tentang: **“Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan Dan**

Privasi, Kualitas Jasa Sistem Informasi Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya”

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Instrumen EUCS(*End User Computing Satisfaction*)

Doll dan Tokzadeh (1988) , mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, meliputi lima komponen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologin informasi khususnya perkembangan yang meliputi internet. Seiring pertumbuhan PC dan komputer server, kegunaan sistem informasi meningkat secara cepat dimana pengguna berinteraksi secara langsung dengan sistem informasi untuk mencari informasi dan menjalankan fungsi.

Keamanan dan Privasi

Keamanan (*security policy*) Yaitu pernyataan yang menentukan peringkat resiko informasi, mengidentifikasi tujuan keamanan yang dapat diterima.

Privasi (*privacy*) adalah pernyataan bahwa seseorang individu dibiarkan sendiri, bebas dari pengawasan atau intervensi dari individu lainnya, organisasi atau negara. Dalam web, biasanya terdapat kebijakan privasi (*privacy police*) yang diatur oleh penyedia jasa web tersebut. Pengguna dapat mengatur bagaimana pengaturan privasi yang diinginkan dalam akun webnya sehingga lebih bersifat pribadi bisa terjaga kerahasiaannya.

Faktor keamanan dan privasi yang disertakan dalam sebuah web terhadap akun seseorang seperti akun *e-mail*, blog, jejaring sosial, bahkan *e-learning* bisa memberikan perlindungan, rasa aman dan nyaman yang tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Kualitas Jasa Sistem Informasi

Mengingat internet sebagai sarana komunikasi yang sangat handal dan mampu memberikan manfaat besar bagi kepentingan para peneliti, guru, dan peserta didik, maka para guru perlu memahami karakteristik atau potensi internet agar dapat memanfaatkannya secara optimal untuk kepentingan pembelajaran para peserta didiknya. Sementara itu, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai sebuah perbandingan antara ekspektasi jasa dari pelanggan dan persepsi pelanggan pada tingkat pemberian jasa tertentu (Kettinger dan Lee, 1994). Mc. Leod (1996),

Bergman dan Klefsjo (1994) menyatakan bahwa kualitas dari suatu jasa mempunyai beberapa dimensi antara lain:

1. *Tangibility* (berwujud) adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (responsif) adalah kesediaan untuk membantu customer/pelanggan dan untuk memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Kepastian) adalah kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan.
Emphaty (empati) adalah perhatian terhadap kepentingan dan hal-hal yang menjadi keinginan dari pelanggan, termasuk berkomunikasi dan memahami kebutuhan mereka.

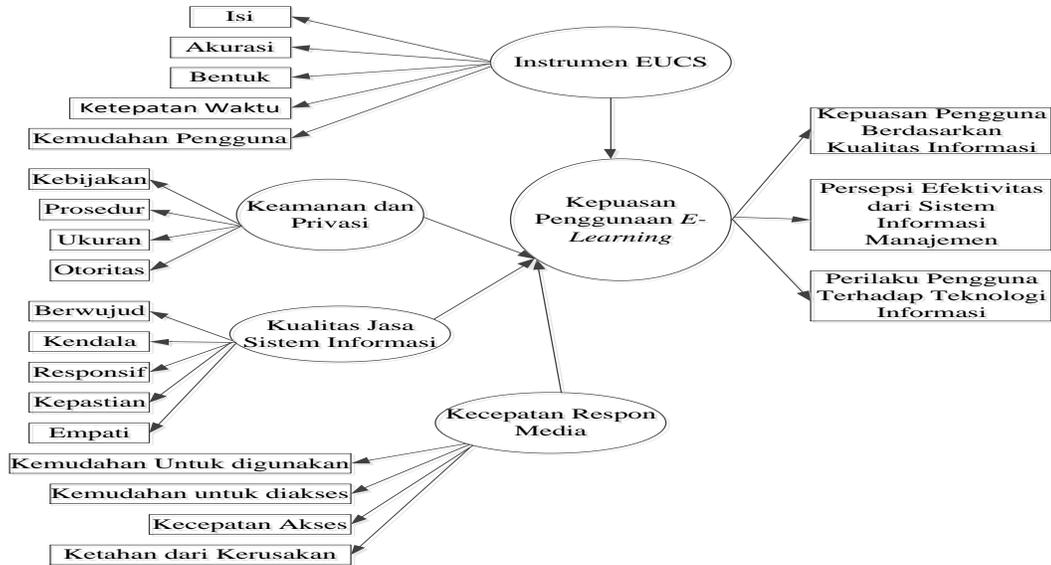
Kecepatan Respon Media

Kecepatan respon media (*speed of platform response*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi

kepuasan pengguna web. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nawangsari et.al., (2008), dimensi akses dalam hal ini kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan *download* atau memperoleh data atau informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini diperkuat juga dengan indikator-indikator yang menurut Hamilton dan Chervany (1981) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna web, yaitu antara lain, kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Dengan demikian kecepatan respon media (*speed of platform response*) seperti kecepatan akses, kecepatan loading, kecepatan *upload* maupun *download* dalam teknologi informasi seperti email, blog, jejaring sosial bahkan *e-learning* bisa memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Kerangka pemikiran



Hipotesis penelitian :

- H1 : Faktor instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
- H2 : Faktor keamanan dan privasi (*security and privacy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- H3 : Faktor kualitas jasa sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- H4 : Faktor kecepatan respon media (*speed of platform response*) berpengaruh Terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Identifikasi Variabel

Berdasarkan hipotesis penelitian, variabel untuk penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Variabel Eksogen :

X_1 : EUCS (end user computing satisfaction)

X_{1-1} : Isi (*content*)

X_{1-2} : Akurasi (*accuracy*)

X_{1-2} : Bentuk (*format*)

X_{1-3} : Ketepatan waktu (*timeliness*)

X_{1-4} : Kemudahan Pengguna (*ease of use*)

X_2 : Keamanan dan privasi (*security and privacy*)

X_{2-1} : Kebijakan

X_{2-2} : Prosedur

X_{2-3} : Ukuran Teknis

X_{2-4} : Otoritas
 X_3 : Kualitas Jasa Sistem Informasi (Service Quality Information System)
 X_{3-1} : Tangibility (berwujud)
 X_{3-2} : *Reliability* (keandalan)
 X_{3-3} : *Responsiveness* (responsif)
 X_{3-4} : *Assurance* (kepastian)
 X_{3-5} : *Empathy* (empati)
 X_4 : Kecepatan Respon Media (*speed of platform response*)
 X_{4-1} : Kemudahan untuk Digunakan
 X_{4-2} : Kemudahan untuk di Akses
 X_{4-3} : Kecepatan akses
 X_{4-4} : ketahanan dari kerusakan

2. Variabel Endogen :
- Y_1 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
 Y_{1-1} : Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Informasi
 Y_{1-2} : Kepuasan Pengguna Berdasarkan kualitas informasi
 Y_{1-3} : Persepsi Efektivitas dari sistem informasi manajemen

Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan sampel

Populasi

Populasi mengacu kepada keseluruhan orang, kejadian, atau hal minat yang akan diinvestigasi (Sekaran, 2006: 121). Populasi yaitu sekelompok orang yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Bambang, 2002: 115). Populasi dalam penelitian

ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Djarwanto dan Pangestu, 1993: 108). Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, sejumlah tetapi tidak semua elemen populasi akan membentuk sampel. Jadi, sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi (Sekaran, 2006: 123). Dengan mempelajari sampel, akan dapat ditarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Populasi yang diambil adalah mahasiswa yang sudah pernah menggunakan *e-learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya Jurusan akuntansi Angkatan 2012-2013 sebanyak.

Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2012:118).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode slovin. Dari jumlah sampel (Mahasiswa yang sudah pernah menggunakan *e-learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya Jurusan akuntansi Angkatan

2012-2013) dimasukkan rumus slovin dengan nilai $d = 10\%$ (Sugiyono, 2012:147).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

Keterangan;

n = jumlah sampel

N = jumlah Mahasiswa yang sudah pernah menggunakan *e-learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berikut akan dijelaskan mengenai teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Perhitungan statistik yang digunakan yaitu Smart PLS. PLS merupakan metode analisis yang *power full* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif. Setelah data dikumpulkan dari kuesioner yang menggunakan skala likert, data kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya, setelah itu dilakukan analisis deskriptif, uji normalitas, PLS regresi, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji signifikansi simultan (uji F) dan uji signifikansi parameter individual (uji t)

Perbanas Surabaya Jurusan akuntansi Angkatan 2012-2013

d = derajat kesalahan (10%)

$$n = \frac{1429}{1 + 1429 \times 0,1^2}$$

$$N = \frac{1429}{14,29}$$

= 93,459 dibulatkan menjadi 93 responden.

Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Setelah data diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, ketepatan data (*goodness of data*) dinilai melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas (*Validity*) memperlihatkan seberapa baik sebuah teknik, instrumen atau proses mengukur (*measuring*), suatu konsep tertentu, reliabilitas (*reliability*) menunjukkan seberapa stabil dan konsisten instrumen mengungkap variabel (Sekaran, 2006: 93).

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi dari model antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika korelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Rumus menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)}$$

Dimana :

λ_i : *Component Loading ke indicator*

$\text{var}(\epsilon_i)$: $1 - \lambda_i^2$

Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50.

Analisis Deskriptif

Analisis ini merupakan metode untuk menganalisis data kuantitatif sehingga diperoleh gambaran atau deskripsi suatu data data yang dilihat dari hasil tanggapan responden atas penerapan *e-learning* yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Kuesioner menggunakan skala likert dimana untuk menentukan nilai rata-rata dari masing-masing tanggapan responden terhadap indikator pertanyaan dari setiap variabel dilakukan dengan cara menjumlah nilai jawaban tersebut kemudian dibagi dengan masing-masing jumlah indikator dalam masing-masing variabel.

Semenetara untuk mempermudah penilaian mempermudah penilaian maka dibuat kategori penilaian, dimana menurut Supranto (2008: 74) penentuan intervalnya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$C: \frac{X_n - X_1}{k}$$

k

Keterangan :

C : Interval Kelas

X_n : Nilai Observasi Terbesar

K : Banyaknya Kelas

X_1 : Nilai Observasi Terkecil

PLS Regresi

Analisis ini dilakukan untuk memprediksi variabel Y (eksogen) dari variabel Y (endogen) yang menggunakan dimensi formatif. Regresi PLS mencari komponen dari X yang terbaik untuk memprediksi Y. Caranya regresi PLS mencari satu set komponen yang disebut vektor laten dan berupa dekomposisi simultan dari X dan Y dengan batasan bahwa komponen ini dapat menjelaskan kovarian antara X dan Y . Regresi PLS mendekompose kedua variabel X dan Y sebagai hasil common set orthogonal factor sehingga variabel endogen X didekompose menjadi :

$$X = TP^T \text{ dengan } T^T T = I$$

Dengan I adalah matrix identitas, T adalah skor matrix dan P adalah Loading matrix (didalam regresi PLS loading tidak orthogonal)

sehingga Y di estimasi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = TBC^T$$

Dimana Matrix B adalah matrix diagonal dengan bobot regresi sebagai elemen diagonal dan C adalah matrix bobot dari variabel eksogen. Uji regresi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh instrumen EUCS, faktor keamanan dan privasi, kualitas jasa sistem informasi serta kecepatan respon media terhadap tingkat kepuasan pengguna *e-learning*.

Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat dari koefisien jalur yang ada dengan membandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis konfirmatri pada masing-masing variabel laten yaitu Instrumen EUCS, Faktor

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($\leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ($\geq 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

Pemodelan Persamaan Struktural Pada Kepuasan Pengguna *E-Learning* Di

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Uji Validitas dan Reliabilitas

Selesai memasukkan data pada program Excel, maka kegiatan berikutnya adalah uji prasyarat. Uji ini dilakukan untuk melihat butir-butir pernyataan mana yang layak untuk dipergunakan untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam studi ini.

Keamanan Dan Privasi, Kualitas Jasa Sistem Informasi Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* melalui program Smart PLS.

Tabel 4.1 Tabel *Outer Loading* Instrumen EUCS Tahap Awal Tabel 4.2. Tabel *Outer Loading* Instrumen EUCS Tahap Kedua Tabel 4.3 Tabel *Outer Loading* Instrumen EUCS Tahap Akhir

No	Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
1	AK1	0,549743	Valid
2	AK2	0,572543	Valid
3	AK3	0,600932	Valid
4	AK4	0,759273	Valid
5	BT1	0,642191	Valid
6	BT2	0,619538	Valid
7	BT3	0,507434	Valid
8	BT4	0,522940	Valid
9	Isi1	0,746066	Valid
10	Isi2	0,672482	Valid
11	Isi3	0,680090	Valid
12	Isi4	0,580592	Valid
13	KP1	0,694829	Valid
14	KP2	0,733221	Valid
15	KP3	0,617012	Valid
16	KP4	0,570454	Valid
17	KW1	0,516165	Valid
18	KW2	0,434263	Tidak Valid
19	KW3	0,435425	Tidak Valid
20	KW4	0,604688	Valid

No	Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
1	AK1	0,544878	Valid
2	AK2	0,583755	Valid
3	AK3	0,608264	Valid
4	AK4	0,776295	Valid
5	BT1	0,649129	Valid
6	BT2	0,625775	Valid
7	BT3	0,508608	Valid
8	BT4	0,520801	Valid
9	Isi1	0,755991	Valid
10	Isi2	0,694406	Valid
11	Isi3	0,687599	Valid
12	Isi4	0,576963	Valid
13	KP1	0,685971	Valid
14	KP2	0,733134	Valid
15	KP3	0,612181	Valid
16	KP4	0,564139	Valid
17	KW1	0,475996	Tidak Valid
18	KW4	0,605832	Valid

No	Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
1	AK1	0,537922	Valid
2	AK2	0,596023	Valid
3	AK3	0,612310	Valid
4	AK4	0,781280	Valid
5	BT1	0,659688	Valid
6	BT2	0,623952	Valid
7	BT3	0,510340	Valid
8	BT4	0,528633	Valid
9	Isi1	0,759751	Valid
10	Isi2	0,705904	Valid
11	Isi3	0,685894	Valid
12	Isi4	0,565660	Valid
13	KP1	0,674462	Valid
14	KP2	0,736181	Valid
15	KP3	0,609708	Valid
16	KP4	0,571720	Valid
17	KW4	0,601721	Valid

Tabel 4.1 Berdasarkan hasil uji validitas dengan nilai *outer loading* yang disajikan di atas, maka diketahui bahwa pada variabel Instrumen EUCS terdapat 2 item yang memiliki nilai *outer loading* yang berada di bawah 0,50.

Tabel 4.2 Berdasarkan uji yang dilakukan pada tahap kedua ini, dilakukan uji terhadap 18 item yang pada tahap awal dinyatakan valid. Artinya,

item yang diuji pada tahap kedua ini merupakan item yang telah lolos uji pada tahap awal. Namun, berdasarkan hasil uji validitas dengan nilai *outer loading* di atas, masih ditemui nilai *outer loading* yang berada di bawah 0,50.

Tabel 4.3 uji *outer loading* pada kesemua tahap diperoleh 17 item yang dinyatakan valid, maka dari 17 item tersebut dapat dilakukan pengujian pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.4 Tabel *Outer Loading* Keamanan dan Privasi

No	Item	Nilai Outer Loading	Keterangan
1	Kea1	0,902873	Valid
2	Kea2	0,801628	Valid
3	Kea3	0,835134	Valid
4	Kea4	0,752443	Valid

Tabel 4.4 di atas merupakan hasil pengujian validitas dengan menggunakan nilai *outer loading* yang dipakai adalah nilai akhir dari pengujian tahap akhir pengujian nilai *outer loading*. Jadi berdasarkan nilai yang diperoleh di atas,

maka dapat dinyatakan bahwa dari keempat item pada variabel Keamanan dan Privasi dinyatakan valid, sebab nilai *outer loading* yang diperoleh kesemuanya di atas 0,50.

Tabel 4.5 Tabel *Outer Loading* Kualitas Jasa Sistem Informasi

No	Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Keterangan
1	KJSI1	0,647211	Valid
2	KJSI2	0,901176	Valid
3	KJSI3	0,797615	Valid
4	KJSI4	0,804433	Valid
5	KJSI5	0,806851	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa dari kelima item yang terdapat pada variabel Kualitas Jasa Sistem Informasi tidak memiliki nilai *outer loading* di bawah

0,50. Sehingga dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa keseluruhan item dari variabel Kualitas Jasa Sistem Informasi kesemuanya adalah valid.

Tabel 4.6 Tabel *Outer Loading* Kecepatan Respon Media

No	Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Keterangan
1	KRM1	0,803187	Valid
2	KRM2	0,854156	Valid
3	KRM3	0,811733	Valid
4	KRM4	0,792097	Valid

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4.6 di atas, maka dapat diketahui bahwa keempat item yang terdapat pada variabel Kecepatan Respon Media memiliki nilai *Outer*

Loading di atas 0,50. Artinya, dari keempat item tersebut, kesemuanya dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Tabel *Outer Loading* Kepuasan Pengguna

No	Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Keterangan
1	KPeng1	0,846787	Valid
2	KPeng2	0,843087	Valid
3	KPeng3	0,871056	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, maka dapat diketahui bahwa dari ketiga item dalam variabel Kepuasan Pengguna, diperoleh nilai *outer*

loading di atas 0,50 semua. Artinya item yang terdapat pada variabel Kepuasan Pengguna tersebut kesemuanya dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

reliabilitas, yaitu suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Reliabilitas adalah ukuran

konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu

mengindikasikan sebuah variabel bentuk yang umum.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten

Variabel Laten	<i>Goodness of Fit Composite Reliability</i>
Instrumen EUCS (X1)	0,919909
Faktor Keamanan Dan Privasi (X2)	0,894474
Kualitas Jasa Sistem Informasi (X3)	0,895129
Kecepatan Respon Media (X4)	0,888178
Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> (Y)	0,889658

Dari tabel di atas, ternyata semua variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70 sehingga model dalam penelitian ini telah memenuhi *composite reliability*.

Persamaan Struktural Kepuasan Pengguna Pada Sampel Bootstrap

Tabel 4.9 Uji Validitas Pada Indikator Variabel Laten dengan Sampel Bootstrap

Variabel	Koefisien	t-Statistik (Hitung)	t-tabel	Keputusan Uji Hipotesis
Instrumen EUCS (X1) terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> (Y)	0,187003	1,927357	1,96	Tidak Signifikan
Faktor Keamanan Dan Privasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> (Y)	0,210721	2,139710	1,96	Signifikan
Kualitas Jasa Sistem Informasi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> (Y)	0,185122	1,704531	1,96	Tidak Signifikan
Kecepatan Respon Media (X4) terhadap Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> (Y)	0,372770	3,571655	1,96	Signifikan

1. Instrumen EUCS tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*.
2. Faktor Keamanan Dan Privasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*.
3. Kualitas Jasa Sistem Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*.
4. Kecepatan Respon Media berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning*. 1,927357 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t tabel = 1,96. Selain itu dapat dilihat bahwa pengaruh antara instrumen EUCS terhadap kepuasan pengguna *e-learning* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai jalur yang positif sebesar 0,187003.

Pembahasan

Faktor instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Hasil pengujian studi ini menunjukkan bahwa instrumen EUCS tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Hasil ini dibuktikan oleh nilai t hitung yang diperoleh sebesar

Faktor keamanan dan privasi (*security and privacy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Hasil studi ini menunjukkan bahwa keamanan dan privasi (*security and privacy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Hasil ini dibuktikan dengan diperolehnya dan privasi (*security and privacy*) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,210721.

Faktor kualitas jasa sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Hasil pengujian studi ini menunjukkan bahwa faktor kualitas jasa sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Hasil ini dibuktikan oleh nilai *t* hitung yang diperoleh dari pengujian sebesar 1,704531 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai *t* tabel yaitu 1,96. Namun, arah tidak adanya pengaruh pada faktor kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, pengujian hipotesis studi serta pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan pada Bab IV, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Instrumen EUCS tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* dengan arah hubungan positif. Hal ini dapat

nilai *t* hitung sebesar 2,139710 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *t* tabel = 1,96. Selain itu dapat dilihat bahwa pengaruh antara keamanan

e-learning memiliki nilai yang positif yaitu sebesar 0,185122.

Faktor kecepatan respon media (*speed of platform response*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Hasil pengujian studi ini menunjukkan bahwa kecepatan respon media (*speed of platform response*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Hasil ini dibuktikan oleh nilai *t* hitung yang diperoleh sebesar 3,571655 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai *t* tabel = 1,96. Selain itu dapat dilihat bahwa pengaruh antara kecepatan respon media (*speed of platform response*) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,372770

diketahui dari koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,187003 dengan nilai *t* statistik sebesar 1,927357 lebih kecil dari nilai *t* tabel = 1,96. Dengan demikian Instrumen EUCS tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* sebesar 0,187003.

2. Faktor Keamanan Dan Privasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* dengan arah hubungan positif. Hal ini dapat ditinjau dari nilai koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,210721 dengan nilai t statistik sebesar 2,139710 lebih besar dari nilai t tabel = 1,96. Dengan demikian Faktor Keamanan dan Privasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* sebesar 0,210721.
3. Kualitas Jasa Sistem Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* dengan arah hubungan positif. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,185122 dengan nilai t statistik sebesar 1,704531 lebih kecil dari nilai t tabel = 1,96. Dengan demikian Kualitas Jasa Sistem Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* sebesar 0,185122.
4. Kecepatan Respon Media berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* dengan arah hubungan positif. Hal ini dapat ditinjau dari nilai koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0,372770 dengan nilai t statistik 3,571655 lebih besar dari nilai t tabel = 1,96. Dengan demikian Kecepatan Respon Media berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* sebesar 0,372770.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak STIE

- Perbanas untuk dapat lebih meningkatkan kualitas layanan teknologi pendidikan *e-learning* yang telah ada dengan memperhatikan beberapa faktor yang terbukti dapat mempengaruhi kepuasan penggunanya. Dengan adanya perbaikan komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan seperti faktor keamanan dan privasi dan kecepatan respon media ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna hingga dapat menjadikan lebih efektif penggunaan *e-learning*.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel eksogen selain yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan. Sehingga penelitian ini dapat berkembang dan bisa lebih akurat lagi hasil yang dicapai nantinya.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Ma'in. 2003. — Teknologi Informasi dalam Sistem Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Teknologi Informasi Dalam Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Online). (<http://www.geocities.com/hotsprings/>, diakses 17 Maret 2009).
- Bertalanffy, Ludwig Von. 1968. *General System Theory*. New York: Braziler.
- Budiyanto. 2009. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model Delone dan McLean. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Sebelas Maret.
- Chin, Wynne. W dan Lee. Metthew K.O., 2000. A Proposed Model And Measurement For Information of IS Satisfaction: The Case of End User Computing Satisfaction. ICIS 2000. pp: 553-563.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly (12:2).
- Fazli Syam BZ. 1999. — Dampak Kompleksitas Teknologi Informasi Bagi Strategi Dan Kelangsungan Bisnis. *Jurnal Akuntansi dan Indonesia* (JAAD). Volume 3 No. 1, hal: 77-89.
- Figueira, Eduardo. 2005. "Evaluating The Effectiveness of E-Learning Strategies for Small and Medium" in European Seminars – Exploring Models and Partnership for E-Learning in SMEs.
- Fishbein, M and Azjen. 1980. *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley, Boston, MA.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hale, Jerold L., Brian J. Householder., and Kathryn L. Greene. 2003. *The Theory of Reasoned Action*. Tanpa Penerbit.
- Hall, James, A., 2002. *Accounting information System*. Buku Dua Penerbit Salemba Empat.
- Holsapple, Clyde W, dan post, Anita Lee. 2006. Defining, Assessing, and Promoting E-Learning Success: An Information System Perspective. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*. (Online). (<http://search.ebcohost.com/>, diakses 17 Maret 2009).
- Hotman Panjaitan. 2007. "Pengaruh Sistem Teknologi Informasi (IT System) Terhadap Kualitas Layanan Dan respons Konsumen Perguruan Tinggi Swasta", dalam Jurnal Ventura, vol. 10, No. 1, April 2007.
- Laudon, Kenneth C, dan Laudon, Jane P. 2008. *Management Information Systems: Managing The Digital firm*, (terjemahan). Buku Satu Edisi 10. Salemba Empat.
- Janner Simarmata. 2006. *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Nur Indriantoro dan Bambang S. 2002. Pengaruh Computer Anxiety

- Terhadap Keahlian Dosen Dalam Penggunaan Komputer, *Jurnal Akuntansi dan auditing Indonesia* 4. Hal: 191-210.
- Nur Indriantoro dan Bambang S. 2002. *Sample and Populasi*. 115.
- Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon. 2005. "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan pengguna Sistem Informasi Berbasis Web". Dalam *Jurnal Ventura*. Vol. 8, No. 1, April 2005.
- Pardede, Timbul. 2011. *Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Universitas Terbuka Tangerang.
- Parikh, M.A, dan Fazlollahi, Bijan., 2002. Analyzing user Satisfaction with Decisional Guidance. *Decision Sciences Institute Annual Meeting Proceeding*. Pp: 128-133.
- Pavlou, Paul A dan Chellapa, Ramnath K., 2001. The Role of Perceived Privacy and Perceived Security In The Development of Trust In Electronic Commerce Transaction. *ICIS Januari 2001*.
- Ramdhani, Neila. 2007. Model Perilaku Penggunaan IT "NR-2007": Pengembangan dari Technology Acceptance Model Online Journal. 2007-2014, (Online). (http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf, diakses pada 10 April 2014).
- Romney, M.B, and Steinbart., 2003. *Accounting Information System*. Ninth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Seddon, Peter, dan Yip, Siew-Kee., 2002. An Empirical Evaluation of user Information Satisfaction (UIS) Measures for use with general Ledger Accounting Software. *Journal Information System*. Pp: 1-32.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Nawang Sari et.al., 2008. Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Situs Web Bank X.
- Sudirman Siahaan. 2002. "Penelitian Penjajagan Tentang Kemungkinan Pemanfaatan Internet Untuk Pembelajaran di SLTA Wilayah Jakarta dan Sekitarnya", dalam *Jurnal Pendidikan dan kebudayaan*, Tahun ke-8 No. 039, November 2002.. 2003. E-Learning (Pembelajaran Elektronum) Sebagai Salah Satu Alternatif kegiatan Pembelajaran", dalam *Jurnal Pendidikan dan kebudayaan*. 2003.
- Wilkinson, Joseph. W dan Marianus sinaga. 1991. *Sistem Informasi dan Akuntansi*. Edisi Kedua. Jilid satu. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Yuadi, Imam. 2009. Analisis Technology Acceptance Model terhadap Perpustakaan Digital dengan Structural Equation Modeling. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan.