

COVID-19: MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA YANG MENGUNAKAN *TELECONFERENCE* DALAM PEMBELAJARAN

**Muhammad Ikhlash, Muhammad Irsyad Halim, Winanda Wahana Warga
Dalam, Ronaldo Antonius Sihombing**
Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam,
Email: ikhlash@polibatam.ac.id

Abstract

This study aims to test empirically whether the quality of the system, the quality of information, and the ease of use of the teleconference system used by students in learning during the Covid-19 pandemic influence student satisfaction in using the system. The sample in this study were students who used the teleconference system in learning during the Covid-19 pandemic, totaling 356 people. The test tool in this study uses validity, reliability, and hypothesis testing. Based on the research results, it was found that the quality of the teleconference system had a significant effect on student satisfaction in using the system. The quality of information from the teleconference system has a significant effect on student satisfaction in using the system. The ease of using the teleconference system has a significant effect on student satisfaction in using the system.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Ease of Use, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 3 tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19. Surat Edaran ini dikeluarkan dalam rangka pencegahan perkembangan serta penyebaran virus Covid-19 di lingkungan satuan pendidikan. Berdasarkan Surat Edaran tersebut, mahasiswa diharuskan untuk belajar dari rumah dengan menggunakan fasilitas pembelajaran daring.

Beberapa perguruan tinggi sendiri sudah merepakan metode pembelajaran campuran (*blended learning*), yaitu metode pembelajaran yang menggabungkan antara metode tatap muka dengan metode dalam jaringan (daring). Metode daring sendiri bisa menggunakan fasilitas *e-learning* yang berbayar ataupun gratis. Penggunaan metode pembelajaran berbasis *e-learning* menurut beberapa penelitian bisa memberikan dampak positif bagi mahasiswa, seperti penelitian Harahap (2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan *e-learning* sebagai media pembelajaran akan berdampak pada proses kegiatan pembelajaran yang tepat waktu dan tidak terdapat kendala yang disebabkan dengan adanya batasan ruang dan waktu. Namun, terdapat kendala dalam pemanfaatan fasilitas *e-learning* yaitu tidak adanya fasilitas yang bisa membuat dosen bertatap muka dengan mahasiswa, sehingga dosen tidak bisa melihat aktivitas faktual mahasiswa.

Berkaitan dengan kendala tersebut, terdapat beberapa *software* yang bisa digunakan guna menutupi kelemahan dalam proses pembelajaran yang

menggunakan *e-learning*, seperti Microsoft Teams, Google Meet, Zoom Cloud Meeting, Cisco Webex Meeting, Skype, dan lain-lain. Beberapa *software* tersebut memiliki fitur untuk melakukan *teleconference* yang bisa akses mahasiswa dan dosen, sehingga dosen dan mahasiswa tetap bisa melakukan tatap muka. Hal ini bisa menyelesaikan permasalahan mengenai aktifitas faktual mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran daring.

Penggunaan *teleconference* dalam metode pembelajaran termasuk hal yang baru bagi mahasiswa, karena selama ini hanya menggunakan metode daring tanpa tatap muka. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana dosen dan mahasiswa mempersepsikan diri dan mampu mengelola perubahan pola dan cara interaksi karena menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Kualitas interaksi ini tergantung pada teknologi yang digunakan dan kemampuan atau kesiapan mahasiswa untuk menggunakan teknologi informasi (Kaminski, Switzer, & Gloeckner, 2009).

Berkaitan penggunaan *teleconference* merupakan hal yang baru bagi mahasiswa, perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan *teleconference*. Beberapa faktor yang bisa mengukur tingkat kepuasan tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan.

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis et al (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari produk informasi yang dihasilkan (DeLone dan McLean 1992). Livari (2005) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Livari (2005) yang menyatakan apabila pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Fred D Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Ginting dan Marlina (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

e-Learning

e-learning merupakan kegiatan penerapan pembelajaran berbasis web (*web-based learning*), pembelajaran berbasis komputer, kelas virtual atau kelas digital. Materi-materi dalam pembelajaran elektronik tersebut lebih banyak diberikan melalui media internet. *e-learning* tidaklah sama dengan pembelajaran konvensional. *e-learning* memiliki karakteristik yang bersifat untuk meningkatkan

kemampuan personal dan mewujudkan kemandirian belajar. Namun tidak menutup kemungkinan melalui *e-learning* terjadi peningkatan keterampilan sosial.

e-learning merupakan sebuah metode dalam proses belajar mengajar yang menggunakan media elektronik khususnya internet sebagai pembelajaran. *e-learning* merupakan dasar dan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Prinsip Penerapan *e-Learning*

Terdapat beberapa prinsip penerapan *e-learning* dalam pembelajaran yang dijelaskan oleh Littlejohn dan Pegler (2007) yaitu:

a. Personalisasi

Penggunaan *e-learning* memungkinkan peserta didik dapat belajar sesuai dengan kecepatannya sendiri berdasarkan minat dan kebutuhan belajarnya.

b. Keamanan

Setiap orang pasti mendambakan setiap sumber dan hasil belajarnya yang bermakna dapat disimpan dengan aman. Dalam *e-learning*, salah satu fasilitas yang ditawarkan adalah sistem untuk menyimpan data atau dokumen berupa catatan, tugas, dan ujian dengan aman pada server.

c. Belajar mandiri

e-learning mempermudah peserta didik untuk meninjau kembali materi sesering yang mereka inginkan. Dengan cara ini peserta didik dapat belajar dengan kecepatan yang berpusat pada kemampuan individual, bukan pada kecepatan yang ditetapkan oleh orang lain

d. *Tracking*

Dengan penggunaan *e-learning* memungkinkan pendidik melakukan panggilan aktivitas yang dilakukan peserta didik baik secara individu maupun kelompok, meliputi penggunaan waktu dan bantuan serta tugas yang berhasil diselesaikan.

e. Aplikasi Pihak Ketiga

Dalam penggunaan teknologi komputer dan internet banyak aplikasi pihak ketiga yang dapat dimanfaatkan *user* untuk menyelesaikan tugasnya.

Keunggulan dan Kelemahan Metode *e-Learning*

e-learning merupakan metode pembelajaran yang digunakan untuk mempelajari materi yang dapat menggabungkan teknologi dan pendidikan. Teknologi informatika digunakan sebagai media pembelajaran agar lebih mudah dipelajari dengan melihat animasi, video, dan gambar yang disajikan dalam sistem tersebut. Keunggulan dalam pembelajaran menggunakan metode *e-learning* yaitu peserta didik bisa mengakses bahan ajar di manapun tidak dibatasi oleh tempat yang jauh, efisiensi dalam penggunaan waktu dan ruang (Darmawan, 2012)

Kelemahannya metode *e-learning*, yaitu jika peserta didik tidak belajar materi pokok dalam sistem maka peserta didik tidak membuat rangkuman untuk tugas presentasi dan peserta didik akan kebingungan selama mengikuti pembelajaran dalam kelas. Dalam proses pembelajaran di kelas peserta didik ditugaskan untuk presentasi, bertanya pokok materi yang kurang dimengerti, dan evaluasi dari guru berupa test lisan dari materi yang sudah dipelajari agar kualitas pembelajaran lebih baik (Rusman, Kurniawan, & Riyana, 2011).

Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah ukuran-ukuran dari proses sistem informasi itu sendiri dalam mengubah data menjadi informasi. Dalam mengevaluasi kontribusi dari sistem informasi terhadap organisasi, beberapa peneliti sistem informasi telah mempelajari proses dari sistem. DeLone dan McLean (1992) mendefinisikan kualitas sistem sebagai karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari produk informasi yang dihasilkan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah ukuran-ukuran dari output sistem informasi. Banyak penelitian yang berfokus pada kualitas dari output sistem informasi. Kualitas informasi mengacu pada kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem, terutama dalam bentuk laporan (DeLone dan McLean, 1992).

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Hartono, 2007). Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subjektif oleh pengguna yang selanjutnya disebut kualitas informasi.

Kemudahan Penggunaan

Hartono (2007) mendefinisikan kemudahan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah difahami, dan mudah pengoperasiannya. Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*easy of use*) sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahaminya dan mudah digunakan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh (*overall evaluation*) dari pengalaman pengguna menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi yang digunakan (Yusof, *et al.* 2006). *User satisfaction* pada DeLone & McLean mengacu pada *overall user satisfaction* yang diukur baik untuk kualitas sistem dan kualitas informasi (Livari, 2005; Hartono, 2007). Penilitan Hamilton dan Chervany (1981), mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan system informasi, terutama sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pengguna (*user*). Banyak penelitian yang menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi. Hal ini kelihatannya cukup beralasan karena sulit dibantah kalau pengguna sistem informasi merasa puas juga dianggap sebagai berhasilnya sistem informasi tersebut (Hartono, 2007).

Sangat sulit dalam mendapatkan pengukuran kesuksesan sistem informasi yang obyektif. Beberapa peneliti telah memperlihatkan bahwa evaluasi sistem informasi tidak bias dilakukan tanpa melakukan analisa terhadap perasaan dan

persepsi individual yang menggunakan sistem tersebut, sehingga konsep kepuasan telah dianggap sebagai jaminan dari *Information System performance* dan kepuasan adalah variabel tergantung yang paling sering digunakan dalam pengukuran *Information System performance* (Leclercq, 2007). Hal ini mendukung Laudon & Laudon yang mengatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu kriteria untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi (Laudon & Laudon, 2000).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan mahasiswa yang menggunakan *teleconference* dalam pembelajaran. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Batam Jurusan Manajemen Bisnis yang menggunakan *teleconference* dalam pembelajaran. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pertimbangan dalam yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

- Mahasiswa yang menggunakan *teleconference* dalam pembelajaran.
- Penggunaan *teleconference* pada periode belajar di rumah akibat Covid-19.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam yang terdapat di *website* <https://pddikti.kemdikbud.go.id/> sebanyak 1478 orang. Berdasarkan beberapa pertimbangan dalam pengambilan sampel dan keterbatasan penelitian, maka sampel dalam penelitian ini dihitung dengan metode Slovin dengan tingkat *error* 5%. Berdasarkan hasil perhitungan didapat sampel dalam penelitian ini sebanyak 315 mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama dari kuisioner ini berisi pertanyaan mengenai identitas responden yaitu nama, usia, jenis kelamin, program studi, mata kuliah, lama menggunakan *software teleconference*. Bagian kedua dari kuisioner berisi indikator pertanyaan yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan tentang variabel-variabel dalam penelitian dengan menggunakan skala Likert yang berupa jawaban: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Agak Tidak Setuju (3), Agak Setuju (4), Setuju (5), Sangat Setuju (6). Instrumen yang telah diisi kemudian dianalisis dengan alat analisis statistik yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* SmartPLS versi 3.0.

Uji Validitas

Validitas konvergen dievaluasi menggunakan kriteria faktor loading yang seharusnya signifikan dan nilainya lebih dari 0,70 dan *Average Variance Extracted*

(AVE) untuk masing-masing konstruk seharusnya melebihi varian yang diakibatkan oleh kesalahan pengukuran konstruk tersebut yaitu nilai seharusnya melebihi 0,50, sehingga probabilitas indikator tersebut konvergen dan masuk di konstruk yang dimaksud lebih besar yaitu diatas 50 persen (Hartono, 2009).

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan muatan faktor dari item pertanyaan pada konstruknya dengan muatan faktor item pertanyaan pada konstruk lainnya dengan tujuan untuk menentukan bahwa suatu item pertanyaan membentuk konstruk yang benar, sehingga item pertanyaan tersebut harus termuat dengan skor yang tinggi di konstruk dan tidak boleh termuat lebih tinggi di konstruk lainnya.

Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, pengujian selanjutnya adalah pengujian realibilitas. Pengujian realibilitas digunakan untuk mengetahui suatu pengukur stabil dan konstisten dalam mengukur suatu konsep. Realibilitas konstruk diukur dengan dua pengukur konsistensi internal yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* atau *composite reliability* diatas 0,70 (Latan dan Ghozali, 2012).

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas diperoleh melalui uji *t-statistics* yang dihasilkan dari proses *bootstrap*. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *t-table* dengan nilai *t-statistics* yang diperoleh dari proses *bootstrap* menggunakan SmartPLS. Hipotesis didukung jika nilai *t-statistics* lebih besar dibandingkan dengan *t-table*. Dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 5\%$), maka nilai *t-table* untuk uji hipotesis *one-tailed* adalah $\pm 1,64$ (Hair, dkk. 2010). Pengujian hipotesis dilakukan dengan model regresi berganda, model persamaan dari regresi dari penelitian ini adalah:

$$KP = \beta + \beta_1KS + \beta_2KI + \beta_3KM + \varepsilon$$

Dimana:

- KP = Kepuasan Pengguna
- KS = Kualitas Sistem
- KI = Kualitas Informasi
- KM = Kemudahan Penggunaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Batam Jurusan Manajemen Bisnis yang menggunakan *teleconference* dalam pembelajaran. Proses pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 356 orang yang terdiri dari 49 pria dan 316 wanita.

Validitas Konvergen

Indikator validitas konvergen yang digunakan dalam penelitian ini adalah $AVE > 0,50$. Berdasarkan data yang diolah, keseluruhan nilai AVE dalam penelitian

ini berada di atas 0,50 yang artinya probabilitas indikator dalam penelitian ini memenuhi syarat $AVE > 0,50$.

Tabel 1
Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Kemudahan Penggunaan	0,716
Kepuasan Pengguna	0,934
Kualitas Informasi	0,722
Kualitas Sistem	0,639

Sumber: *Output SmartPLS* versi 3.0 F Tahun 2020

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilihat dari nilai *cross loading* yang harus menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator terhadap konstraknya harus lebih besar dibandingkan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk lainnya dan akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk lainnya dalam model.

Berdasarkan data yang telah diolah dan disajikan pada lampiran, menunjukkan bahwa semua nilai korelasi indikator terhadap konstraknya lebih besar dibandingkan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk lainnya.

Tabel 2
Cross Loadings

	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Sistem
KEMP1	0,879	0,659	0,518	0,532
KEMP2	0,903	0,741	0,542	0,582
KEMP3	0,835	0,584	0,475	0,554
KEMP4	0,778	0,572	0,477	0,515
KEMP5	0,830	0,686	0,696	0,636
KEPP1	0,767	0,966	0,623	0,648
KEPP2	0,726	0,969	0,599	0,610
KEPP3	0,743	0,964	0,631	0,668
KI1	0,481	0,463	0,823	0,690
KI2	0,465	0,490	0,847	0,652
KI3	0,576	0,578	0,895	0,666
KI4	0,596	0,581	0,873	0,622
KI5	0,433	0,472	0,826	0,580
KI6	0,650	0,607	0,812	0,564
KI7	0,580	0,572	0,868	0,582
KS1	0,434	0,466	0,747	0,718
KS2	0,554	0,550	0,476	0,831
KS3	0,508	0,545	0,496	0,855
KS4	0,625	0,558	0,642	0,786

Sumber: *Output SmartPLS* versi 3.0 F Tahun 2020

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* dan *composite reability* yang mana skor realibilitas *cronbach's alpha* dan *composite reability* harus lebih besar dari 0,70.

Hasil pengujian realibilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reability* lebih dari 0,70, sehingga secara umum dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada valid, karena telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan diskriminan serta dapat diandalkan, sehingga layak untuk pengujian hipotesis.

Tabel 3
Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kemudahan Penggunaan	0,900	0,926
Kepuasan Pengguna	0,965	0,977
Kualitas Informasi	0,936	0,948
Kualitas Sistem	0,810	0,876

Sumber: *Output SmartPLS* versi 3.0 F Tahun 2020

Evaluasi Model dengan *Inner Model*

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Berdasarkan data yang telah diolah, nilai R^2 disajikan dalam tabel 4 variabel dependen kepuasan penggunaan adalah sebesar 0,645, artinya variasi perubahan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 64,5%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diajukan.

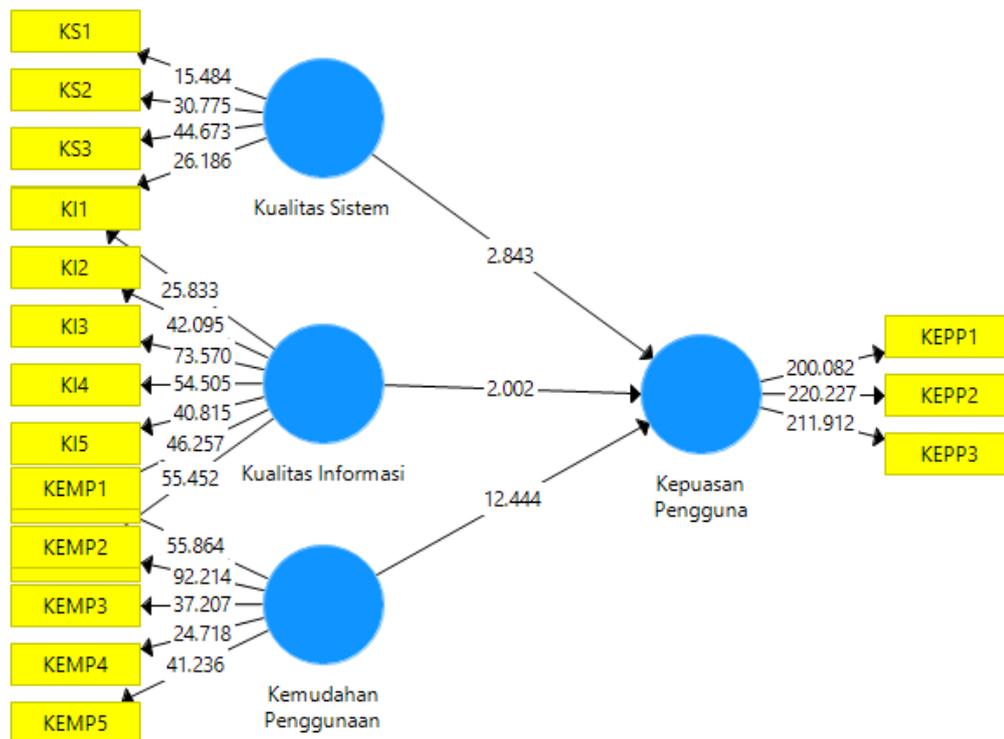
Tabel 4
R-Square

	<i>R Square</i>
Kepuasan Pengguna	0,645

Sumber: *Output SmartPLS* versi 3.0 F Tahun 2020

Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3.0 F, diperoleh hasil evaluasi model struktural sebagai berikut:



Gambar 1. Output Bootstrapping

Tabel 5
Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)
Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,550	12,469
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,145	1,987
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,192	2,924

Sumber: Output SmartPLS versi 3.0 F Tahun 2020

Nilai *path coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengkajian hipotesis. Skor *path coefficients* dapat dilihat pada tabel 5, yaitu tabel *path coefficients* yang mana ditunjukkan dengan nilai *t-statistics*. Berdasarkan tabel 5, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien sebesar 0,550 dan nilai t hitung 12,469. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien sebesar

0,145 dan nilai t hitung 1,987. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien sebesar 0,192 dan nilai t hitung 2,924.

Hasil pengujian pertama membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini berarti bahwa semakin mudah sistem *teleconference* tersebut untuk digunakan oleh mahasiswa maka akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

Hasil pengujian kedua membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini berarti bahwa semakin berkualitas informasi dari sistem *teleconference* yang digunakan mahasiswa maka akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

Hasil pengujian ketiga membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini berarti bahwa semakin berkualitas sistem *teleconference* yang digunakan mahasiswa maka akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan sistem *teleconference* yang digunakan mahasiswa dalam pembelajaran selama pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas sistem *teleconference* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut. Kualitas informasi dari sistem *teleconference* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan sistem *teleconference* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut.

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan metode pengumpulan kuesioner sehingga informasi yang diperoleh kurang mendalam dan komprehensif. Sehingga peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif sehingga hasilnya lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Teori dan Aplikasi*: PT Remaja Rosdakarya.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. Retrieved from www.jstor.org/stable/2632151.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing *Media Informatika*, 16(1).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis: International version. *New Jersey, Pearson*.
- Hamilton, S., & Chervany, N. L. (1981). Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*, 5(3), 56-69.
- Harahap, S. H. (2015). Pemanfaatan e-learning berbasis LCMS Moodle sebagai media pembelajaran untuk mata kuliah sistem informasi akuntansi. *JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 15(1).
- Hartono, J. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Kaminski, K., Switzer, J., & Gloeckner, G. (2009). Workforce readiness: A study of university students' fluency with information technology. *Computers & Education*, 53, 228-233. doi:10.1016/j.compedu.2009.01.017
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). *Management Information Systems* (6 ed.). River New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Leclercq, A. (2007). The Perceptual Evaluation of Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group. *The Database for Advances in Information Systems*, 38(2), 27-35.
- Littlejohn, A., & Pegler, C. (2007). Preparing for Blended E-Learning. *Preparing for Blended e-Learning*. doi:10.4324/9780203961322
- Livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8-27.
- Rusman, Kurniawan, D., & Riyana, C. (2011). Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Bandung: Rajawali Pers*.
- Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2006). *Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation*. Paper presented at the Proceedings of the 39th Hawaii International of Conference on System Sciences., Hawaii.