

SKRIPSI



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DALAM
MENGUNAKAN *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* PADA
PT PATRA JASA JAKARTA MENGGUNAKAN METODE
DELONE AND MCLEAN**

Disusun oleh :

Nama : Nadia Fitriani

Npm : 2020011297

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

NAMA :Nadia Fitriani
NPM :2020011297
JURUSAN :Administrasi Publik
PROGRAM STUDI :Manajemen Sumber Daya Manusia
Aparatur
JUDUL :Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam
Menggunakan *Learning Management System* Pada
PT Patra Jasa Jakarta Menggunakan Metode *DeLone
and McLean*.

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Jakarta, 14 Desember 2023

(Rima Ranintya Yusuf, S.IP.,MPA.)

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta Pada 15 Januari 2024.

Ketua merangkap Anggota


(Dr. Mala Sondang Silitonga, MA)

Sekretaris merangkap Anggota

(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si, CHRM)

Anggota

(Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Fitriani

NPM : 2020011297

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul "*Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Menggunakan Learning Management System Pada PT Patra Jasa Jakarta Menggunakan Metode DeLone and McLean*" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 14 Desember 2023

Penulis

Nadia Fitriani

KATA PENGANTAR

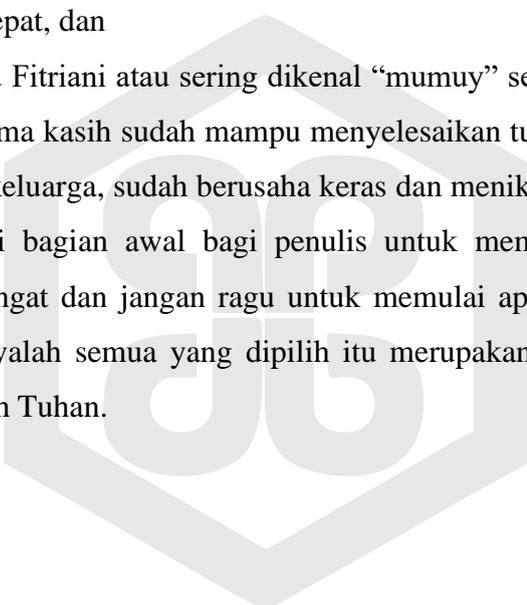
Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik. Yang berjudul “**Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan *Learning Management System* Menggunakan Metode *DeLone and McLean*”** Yang dimana menjadi salah satu syarat ujian Program Sarjana Administrasi Publik pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Keluarga peneliti, Bapak Karsiman dan Ibu Nurelia serta Kakak dan kedua Ponakan peneliti, terima kasih atas semua doa yang diberikan, dukungan baik bentuk materi maupun non materi sehingga akhirnya peneliti berhasil menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pada perkuliahan ini dengan waktu yang tepat.
3. Rima Ranintya Yusuf, S.IP.,MPA. Selaku dosen pembimbing peneliti mulai dari penulisan laporan magang, proyek inovasi hingga penulisan skripsi ini yang telah memberikan bimbingan, motivasi, petunjuk, serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan tugas akhir ini, serta terima kasih atas kemudahan yang ibu beri kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan waktu yang tepat.
4. Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA. dan Porman Lumban Gaol, S.si., MM. Selaku ketua prodi dan sekretaris prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur yang sudah banyak membantu mahasiswa angkatan 2020 selama perkuliahan ini dan mempermudah mahasiswanya dalam penyelesaian tugas akhir ini untuk lulus pada waktu yang tepat.

5. Bapak Andi Ryan Fisher, Bapak Sofyan, Bapak Yogi dan Ibu Sumiyati selaku pimpinan dan team divisi *learning and development* di PT Patra Jasa yang sudah memberi banyak sekali kesempatan, bimbingan, motivasi serta waktunya bagi peneliti sehingga akhirnya peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Perwira PT Patra Jasa Jakarta selaku responden pada penelitian ini yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya membantu peneliti untuk mengisi kuesioner pada tugas laporan akhir ini.
7. Sahabat-sahabat peneliti, yaitu “Mantap TNAN” Tasya, Najwa serta Andini. Terima kasih sudah menjadi bagian cerita di masa perkuliahan peneliti, terima kasih sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan saran bagi peneliti selama proses penyusunan tugas akhir. *Let's meet again in the next life with the same person as now.*
8. “Perkumpulan Bos Besar” Fadila, Amel, Gadis, Abing, Pange, Diaz, Babay, Aya, Dinda, Fiska dan Alfi terima kasih sudah bersedia menampung dan memvalidasi keluhan kesah peneliti selama penulisan tugas akhir ini.
9. “Sindiket Mulut Jahat” Febri, Huwa, Karmel, Salman, Apis, Devi R, Devi P, Dea, Gondes, dan Sajida. Terima kasih sudah menjadi bagian cerita dimasa perkuliahan bagi peneliti dan memberikan kenangan yang baik selama perkuliahan dan terima kasih atas support yang diberikan selama proses penulisan tugas akhir ini kepada peneliti.
10. “Patra Gang” Febi, Huwa, Karmel, Salman dan Apis. Terima kasih sudah memberi kesan yang istimewa, nasihat, candaan, serta motivasi bagi peneliti hingga akhirnya peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini pada waktu yang tepat.
11. “Wanita Sekuy” Aca, Elfa, Maharani dan SEKUY terima kasih atas dukungan moril yang sudah diberikan kepada peneliti.
12. Rekan – rekan kuliah prodi MSDMA 2020 yang sudah berjuang hingga akhir, terima kasih atas cerita dimasa perkuliahan ini, *see u on top.*

13. Salah satu pihak yang tidak diuraikan pada kata pengantar ini, terima kasih atas perlakuan, cerita, motivasi, nasihat serta dukungan yang sudah diberikan kepada peneliti sehingga akhirnya peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini pada waktu yang tepat, dan
14. Teristimewa Nadia Fitriani atau sering dikenal “mumuy” selaku penulis pada penelitian ini. Terima kasih sudah mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya kepada keluarga, sudah berusaha keras dan menikmati setiap proses saat penulisan. Ini bagian awal bagi penulis untuk memulai dikehidupan selanjutnya. Semangat dan jangan ragu untuk memulai apapun dikehidupan selanjutnya, percayalah semua yang dipilih itu merupakan hal yang terbaik yang diberikan oleh Tuhan.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

E-learning merupakan salah satu dari hasil integrasi teknologi informasi ke dalam dunia bisnis, yang telah menjadi metode pembelajaran elektronik dengan menggunakan Internet. *Learning Management System* adalah web komprehensif untuk mengelola pelatihan *online* yang dimana dapat memungkinkan evaluasi dan pelacakan belajar. Pada penelitian ini bertujuan mengetahui tentang Kepuasan Pengguna LMS yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan kepada karyawan PT Patra Jasa Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif serta teknik *sample random sampling* dengan menyebarkan kuisioner para karyawan melalui *google forms* dengan sampel 152 responden. Data penelitian diolah dengan teknik analisis regresi berganda, menggunakan IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan LMS, (2) Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan LMS, (3) Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan LMS, (4) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna, (5) Faktor paling dominan besarnya terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 33.7 % dan sisanya 66.3% dipengaruhi oleh variable lain. Saran pada penelitian ini perluasan sistem perangkat pada *e-learning Learning Management System*.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

E-learning is one of the results of the integration of information technology into the business world, which has become an electronic learning method using the Internet. Learning Management System is a comprehensive web for managing online training which allows evaluation and tracking of learning. This study aims to determine LMS User Satisfaction which is influenced by System Quality, Information Quality, and Service Quality to employees of PT Patra Jasa Jakarta. The study used a quantitative approach and sample random sampling technique by distributing questionnaires to employees via google forms with a sample of 152 respondents. The research data was processed with multiple regression analysis techniques, using IBM SPSS version 26. The results showed that: (1) System Quality does not have a positive and significant influence on LMS Usage Satisfaction, (2) Information Quality has a positive and significant influence on LMS Usage Satisfaction, (3) Service quality has a positive and significant influence on LMS Usage Satisfaction, (4) System Quality, Information Quality, Service Quality have a simultaneous influence on User Satisfaction, (5) The most dominant factor on User Satisfaction is 33.7%. Suggestions in this study expand the device system on this e-learning Learning Management System.

Keywords : Quality System, Information System, Services Quality, User Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME (TURNITIN)	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR TABEL.....	xivv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Sistem.....	8
2.1.2 Informasi	9
2.1.3 <i>Learning Management System</i>	10
2.1.2. Metode <i>DeLone and McLean</i>	15
2.2 .Penelitian Terdahulu	18
2.3 Definisi Operasional dan Indikator	27

2.4 Kerangka Berpikir	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
2.5.1 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna.....	31
2.5.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	32
2.5.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	33
2.5.4 Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan	34
BAB III.....	35
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sample.....	36
3.2.3 Teknik Sampling	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Instrumen Penelitian.....	38
3.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reabilitas.....	44
3.6 Analisis Data Statistik Deskriptif	46
3.7 Teknik Pengolahan Data	46
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	46
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).....	49
3.7.4 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV	52
4.1 Penyajian Data	52

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.2 Deskripsi Data.....	53
4.2 Pembahasan Penelitian.....	54
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Statistik Deskriptif	57
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	63
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.2.5 Uji Hipotesis.....	69
4.3 Sintesis Pemecahan Masalah	76
BAB V.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Perwira PT Patra Jasa Jakarta	35
Tabel 3. 2 Pernyataan Intrumen Penelitian	39
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 3. 4 Hasil Uji Realibilitas	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Gender Responden.....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Divisi atau Fungsi Responden	56
Tabel 4. 5 Pedoman Kategorisasi Rata-rata skor penilaian Responden	57
Tabel 4. 6 Statistic Deskriptif Variable Kualitas Sistem (X1).....	58
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variable Kualitas Informasi	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variable Kualitas Layanan	60
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variable Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedasitas Dengan Uji Glejser	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Spearmans.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	73
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Sistem (X1).....	74
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Informasi (X2)	75
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Layanan(X3).....	75
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Summary Participants E-learning.....	4
Gambar 2. 1 Model Kerangka DeLone and McLean 1992.....	15
Gambar 2. 2 Model kerangka DeLone and McLean (2003).....	16



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Tabulasi Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas.....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 6 Surat Penelitian Tugas Akhir.....	94
Lampiran 7 Surat Balasan Perizinan Tugas Akhir.....	95
Lampiran 8 Scan Barcode Google Form Kuesioner.....	96
Lampiran 9 Foto Interview Dengan Responden.....	97
Lampiran 10 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	98
Lampiran 11 r-tabel.....	99
Lampiran 12 Tabel DW.....	100
Lampiran 13 f tabel.....	101
Lampiran 14 Uji T- Tabel.....	102
Lampiran 15 Hasil Turnitin.....	103

STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembelajaran adalah bagian strategis serta solusi utama bagi organisasi, perusahaan, dan individu dalam menghadapi tuntutan dan memperoleh keunggulan daya saing, manajemen pembelajaran diadakan dengan tujuan guna meningkatkan kompetensi karyawan sebagai aspek integral dari manajemen SDM. Pesatnya perkembangan teknologi informasi menciptakan model global baru, integrasi teknologi informasi ke dalam lingkungan perusahaan memberikan dampak luar biasa, melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi (IT) dapat menciptakan pengaruh yang berdampak besar yaitu dengan kecanggihan teknologi informasi ini perusahaan dapat menerapkan manajemen pembelajaran secara efisien dan efektif dan berkelanjutan (Indah Permatasari, 2018).

E-learning merupakan salah satu dari hasil integrasi teknologi informasi ke dalam dunia bisnis yang telah menjadi metode pembelajaran elektronik dengan menggunakan internet, dalam pendidikan modern *e-learning* diakui sebagai paradigma baru yang membawa peluang signifikan, didukung oleh bukti empiris yang menunjukkan efektivitasnya diberbagai kalangan akademik, profesional, perusahaan, dan industri (Hersatoto Listiyono, 2022). Sistem manajemen pembelajaran ini memungkinkan pembelajaran *online* melalui media elektronik, membuka jalan bagi inovasi dan pengembangan pembelajaran yang lebih luas, dengan *e-learning* karyawan dapat mengikuti kegiatan pelatihan dimana dan kapan saja, sistem dengan *e-learning* menjadi fleksibel dan disesuaikan terkait kebutuhan individu. Hal ini juga memfasilitasi pembelajaran seumur hidup memungkinkan individu untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tanpa batasan geografis atau waktu, selain itu *e-learning* dapat dilakukan dengan berbagai media seperti video, gambar, dan simulasi interaktif untuk meningkatkan pengalaman

belajar, serta membuat suasana lingkungan kerja menjadi lebih menarik dan lebih efektif (Kosasi, 2015).

Learning Management System (LMS) adalah salah satu *platform* web komprehensif untuk mengelola kursus *online* dan pelatihan yang dimana dapat memungkinkan evaluasi dan pelacakan belajar, pembelajaran yang kolaboratif dan adaptif diciptakan dari adanya fitur pada LMS seperti forum diskusi dan penilaian *online*. Integrasi LMS dengan teknologi informasi meningkatkan efisiensi pembelajaran, menciptakan pengalaman belajar yang terukur dan efektif (N. Amutha, 2023). Sistem ini akan melakukannya memungkinkan institusi dan organisasi pendidikan untuk membuat dan mengelola kursus, penilaian, dan melacak pengguna kemajuan, *Learning Management System (LMS)* memberi pengguna kebebasan untuk membentuk dan melakukan pengelolaan pembelajaran yang sesuai dengan niat dan tujuan mereka (Hersatoto Listiyono, 2022).

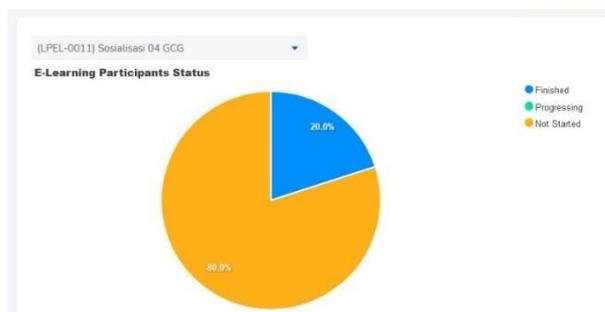
PT Patra Jasa merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) beroperasi melalui tiga bisnis utama, yaitu *Property, Development, Hotel & Resort*. PT Patra Jasa merupakan salah satu anak perusahaan BUMN yaitu Pertamina. PT Patra Jasa dalam proses *development* terhadap SDM yang dimilikinya sudah mengimplementasikan *Learning Management System (LMS)* sebagai salah satu wadah yang memfasilitasi karyawan dalam belajar lebih unggul dan menarik. PT Patra Jasa fokus pada pengembangan program pelatihan untuk memastikan karyawan tetap terdepan dalam bisnis yang dinamis.

Terimplementasinya *Learning Management System* di Patra Jasa dilandaskan dengan pernyataan Erik Tohir pada situs resmi Repulika.co.id (2020), Erick Thohir menyebut pandemi Covid-19 merupakan momentum bagi BUMN untuk melakukan transformasi dan inovasi digital. Erick menilai transformasi dan inovasi digital adalah kunci untuk menekan dampak yang ditimbulkan pandemi bagi kondisi perusahaan pelat merah. "Model bisnis sekarang berubah. Ini yang saya tekankan ke direksi (perusahaan BUMN) bahwa inovasi model baru harus mulai dipelajari,".

Dengan pernyataan tersebut program ini dirancang guna menambah kapabilitas dan pengetahuan karyawan berbagai departemen dengan fokus pada inovasi, kepemimpinan, dan teknologi terkini tujuannya adalah memastikan karyawan memiliki keunggulan kompetitif dilingkungan bisnis yang cepat berubah. Metode pelatihan *online* dengan *Learning Management System* (LMS) dengan aplikasi ataupun web memungkinkan karyawan dapat mengikuti pelatihan dimana saja dan kapan saja dengan ketentuan masih terkoneksi dengan aplikasi atau web tersebut. Materi yang diberikan melalui *e-learning* akan mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan karyawan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pembelajaran daring diharapkan dapat melengkapi metode pembelajaran staf PT Patra Jasa Jakarta.

Peneliti tertarik memilih objek PT Patra Jasa dalam penelitian ini karena dalam pelaksanaan penggunaan *Learning Management System* yang masih berjalan sekitar 6 bulan terakhir, sehingga peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap penerapan LMS di Patra Jasa Jakarta. Beberapa masalah yang didapat dari hasil *interview* dan observasi kepada beberapa karyawan patra jasa yaitu peneliti melakukan *interview* tidak terstruktur pada tanggal 21 september 2023 kepada satu informan berinisial AN yaitu karyawan Patra Jasa menyatakan masih adanya error saat penggunaan aplikasi tersebut dan masih kurangnya sosialisasi kepada karyawan terhadap penggunaan *Learning Management System*, sehingga masih ada karyawan yang belum mengunduh aplikasi atau belum pernah sama sekali menggunakan aplikasi tersebut. Tentu hal ini tidak sesuai dengan harapan yang sudah direncanakan, seharusnya semua karyawan sudah mulai menggunakan *Learning Management System* tersebut. Pernyataan ini didukung oleh diagram data dari salah satu *summary* materi *e-learning* LMS sebagai berikut:

Gambar 1. 1 *Summary Participants E-learning*



Sumber data : Admin Learning Management System

Meskipun begitu masih ada beberapa karyawan yang sudah bisa mengakses aplikasi tersebut. Penggunaan *e-learning* hingga sekarang memberikan keuntungan dalam penggunaannya, seperti menghemat biaya dalam hal pelatihan *online* dan dapat mengatur waktu dengan fleksibel untuk mengikuti pelatihan tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang didapat dari hasil wawancara karyawan Patra Jasa Evaluasi penerapan *e-learning* merupakan langkah penting untuk mengukur sejauh mana sistem tersebut mencapai tujuan dan memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam konteks PT Patra Jasa. Melalui evaluasi perusahaan dapat mengidentifikasi keberhasilan dan potensi perbaikan dalam penggunaan *e-learning* evaluasi ini tidak hanya memberikan gambaran tentang sejauh mana *e-learning* telah meningkatkan efektivitas pekerjaan karyawan tetapi juga memberi masukan berharga untuk keberlanjutan penerapan *e-learning* di masa depan.

Kepuasan Pengguna *e-learning* merupakan parameter kritis dalam menilai efektivitas sistem (Jogiyanto, 2007). Kepuasan ini tidak hanya mencakup kenyamanan pengguna dalam menggunakan *platform*, tetapi juga relevansi dan kualitas konten yang disajikan. Dalam mengukur Kepuasan Pengguna, metode *DeLone* dan *McLean* (D&M) memberikan kerangka kerja yang komprehensif dengan fokus pada beberapa aspek kunci, termasuk Kualitas Sistem, informasi, dan layanan. Dengan menggunakan pendekatan ini, PT Patra Jasa dapat mendapatkan

pemahaman mendalam tentang sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi pengguna terpenuhi oleh sistem *e-learning* yang telah diterapkan.

Indikator keberhasilan program pengembangan *e-learning* tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan penggunaan sistem, tetapi juga dengan keberdayaan karyawan dalam memperoleh pengetahuan baru melalui sumber belajar interaktif. Evaluasi ini bukan hanya tentang mencocokkan ekspektasi dengan hasil yang diperoleh, tetapi juga tentang sejauh mana *e-learning* mendukung pengembangan keterampilan dan pengetahuan karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kontribusi mereka di lingkungan kerja PT Patra Jasa. Dengan demikian evaluasi penerapan *e-learning* bukan sekedar proses pengukuran, tetapi juga merupakan investasi strategis dalam peningkatan kapabilitas dan kepuasan karyawan.

Dalam konteks ini mengukur Kepuasan Pengguna melalui tiga dimensi tersebut adalah langkah awal yang penting, saat para *user* sudah merasa puas dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan yang mereka terima para *user* cenderung melibatkan diri secara aktif dalam *e-learning* dan mengalami manfaat yang jelas. Kepuasan Pengguna adalah indikator awal keberhasilan implementasi *e-learning*, dengan memahami tingkat Kepuasan Pengguna perusahaan dapat merencanakan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut pada aspek-aspek tertentu yang mungkin perlu ditingkatkan. Fokus pada ketiga aspek tersebut memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan mendalam tentang bagaimana pengguna memandang dan menerapkan *e-learning*. Judul penelitian yang diangkat oleh peneliti pada topik tingkat Kepuasan Pengguna learning management system di Patra Jasa Jakarta yaitu berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan *Learning Management System* menggunakan metode *DeLone and McLean*”**

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT Patra Jasa Jakarta?
- b. Apakah Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT Patra Jasa Jakarta?
- c. Apakah Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT Patra Jasa Jakarta?
- d. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT Patra Jasa Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh Kualitas Sistem secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna.
- b. Mengetahui pengaruh Kualitas Informasi secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna.
- c. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna.
- d. Mengetahui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
Menambah ilmu pengetahuan dan menjadi acuan yang dapat membantu mengembangkan temuan penelitian untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang membahas tentang kepuasan karyawan sebagai pengguna sistem manajemen pembelajaran *Learning Management System (LMS)* dengan variabel Kualitas Sistem, informasi dan layanan.
- b. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai informasi dan alat pengambilan keputusan serta strategi

untuk memaksimalkan kapasitas perusahaan dalam menerapkan *Learning Management System (LMS)*.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**