

ABSTRAK

Akhir-akhir ini penggunaan e-learning menjadi populer dan digunakan oleh banyak institusi sebagai salah satu alternatif untuk menyampaikan pembelajaran instruksional. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom), sebagai sebuah perusahaan yang fokus pada teknologi telekomunikasi dan informasi telah menggunakan e-learning pada lingkungan internal mereka. Terdapat banyak materi e-learning yang tersedia bagi seluruh karyawan Telkom. Meskipun jumlah materi yang tersedia cukup banyak, log akses menunjukkan bahwa akses ke Telkom e-learning sangat rendah, khususnya untuk materi-materi yang termasuk ke dalam kategori Skill & Knowledge. Log akses juga menunjukkan bahwa banyak pengguna e-learning yang tidak menyelesaikan pembelajaran mereka. Studi kasus telah dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi akar dari gejala permasalahan ini. Hasil dari studi kasus menunjukkan bahwa jumlah akses yang rendah dan banyaknya pengguna e-learning yang tidak menyelesaikan pembelajaran disebabkan oleh durasi e-learning yang lebih panjang, kecepatan pembelajaran yang dikontrol program, serta ketiadaan informasi umum tentang materi e-learning (estimasi durasi, tingkat kesulitan dan prasyarat). Eksperimen dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah perbaikan faktor-faktor ini pada materi e-learning akan berdampak ada kepuasan pengguna e-learning dan intensi untuk menggunakan kembali e-learning. Terdapat dua kelompok dalam eksperimen ini, yakni Kelompok Kontrol dan Kelompok Perlakuan. Kelompok Kontrol ditugaskan untuk melakukan review terhadap materi e-learning saat ini, dan Kelompok Perlakuan ditugaskan untuk melakukan review terhadap materi e-learning yang telah diperbaiki. Hasil dari eksperimen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari Kelompok Perlakuan lebih tinggi dibanding Kelompok Kontrol. Hasil eksperimen juga menunjukkan bahwa intensi untuk menggunakan kembali e-learning juga lebih tinggi pada Kelompok Perlakuan. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa durasi e-learning yang lebih pendek, kecepatan pembelajaran yang dikontrol oleh pengguna e-learning dan ketersediaan informasi umum berdampak pada kepuasan pengguna e-learning serta intensi penggunaan kembali e-learning. Pada akhirnya, kesempatan peningkatan jumlah akses ke aplikasi Telkom e-learning juga tinggi.

Keywords: e-learning, kepuasan pengguna e-learning, durasi e-learning, kontrol kecepatan belajar, informasi umum e-learning