

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem pembelajaran di perguruan tinggi dewasa ini multi variasi. Salah satu perkembangan sistem pembelajaran di Indonesia adalah adanya hibridasi antara transfer kompetensi secara konvensional yang dilakukan dengan tatap muka dan proses pembelajaran tidak langsung melalui e-learning (*blended learning*). Beberapa perguruan tinggi telah mengadopsi dan mengukur kebermanfaatannya melalui kepuasan pengguna, yakni mahasiswa, termasuk kepuasan mahasiswa Universitas Telkom yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Terdapat lima variabel menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjadi indikator pengaruh implementasi sistem pembelajaran e-learning terhadap kepuasan mahasiswa. Kelima variabel tersebut adalah kemudahan pengguna, bentuk, akurasi, kecepatan merespon, dan keamanan privasi. Dimensi kepuasan mahasiswa yang dibahas dalam penelitian ini adalah elemen performansi sistem dan interaksi dengan fasilitator atau dosen.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang aktif menggunakan e-learning dengan semester akademik 2016/2017 di 22 mata kuliah penerima hibah e-learning di Universitas Telkom. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur, dengan keterlibatan aplikasi pengolahan data *Statistical Package for the Social Science* (SPSS).

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa implementasi sistem pembelajaran e-learning dengan variabel kemudahan pengguna, bentuk, akurasi, kecepatan merespon, serta keamanan dan privasi, berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dan berpengaruh signifikan terhadap variabel kecepatan merespon serta keamanan privasi.

Dengan demikian, ditinjau berdasarkan kepuasan mahasiswa dalam implementasi sistem pembelajaran e-learning di Fakultas Informatika dan Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom dapat mengutamakan peningkatan pada kecepatan merespon, serta keamanan dan privasi. Hal ini karena kepuasan mahasiswa akan berdampak pada motivasi belajar dan prestasi akademik dalam perkuliahan. Karena prestasi akademik yang baik dari lulusan perguruan tinggi, berpotensi lebih besar dalam memberikan kontribusi positif bagi bangsa.

Kata kunci: Sistem Pembelajaran e-Learning, Kepuasan Mahasiswa,
Technology Acceptance Model, Kepuasan Pelanggan, Analisis Jalur