



## **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN APLIKASI EDULEARNING SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN ONLINE**

Siti Rukani<sup>1</sup>, Novi Marlana<sup>2</sup>  
Universitas Negeri Surabaya

Email: [siti.17080324055@mhs.unesa.ac.id](mailto:siti.17080324055@mhs.unesa.ac.id); [novimarlena@unesa.ac.id](mailto:novimarlena@unesa.ac.id);

Website : <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/ptkpend/index>

Received: 30 Juni 2021; Accepted: 30 Desember 2021; Published: 31 Desember 2021

### **ABSTRACT**

The perception of convenience and service feature is one of the factors that affects the satisfaction of using services during the pandemic nowadays. This research had a purpose to know the impact of the perception of convenience and service feature towards the satisfaction of using edu learning application as the online learning media at SMK Ketintang Surabaya. In this research, the researcher used descriptive qualitative method. The population in this research were the edu learning application users at SMK Ketintang Surabaya. The amount of samples were 143 students. The data analysis used classic assumption test and multiple linear regression analysis. The research result showed that: (1) the perception of convenience positively and signifacantly had an impact towards the satisfcation of using the edu learning application at SMK Ketintang Surabaya. (2) The service feature positively and significantly had an impact towards the satisfaction of using the edu learning application at SMK Ketintang Surabaya. (3) The perception of convenience and service feature simultantly had a positively and significantly impact towards the satisfaction of using the edu learning application at SMK Ketintang Surabaya.

**Keywords:** the perception of convenience; service feature; the using satisfaction; learning media.

### **ABSTRAK**

Persepsi kemudahan dan fitur layanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan menggunakan jasa layanan di masa pandemi saat ini. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* sebagai media pembelajaran *online* di SMK Ketintang Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya. Sampel berjumlah 143 siswa. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Persepsi kemudahan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya. (2) Fitur layanan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya. (3) Persepsi kemudahan dan fitur layanan secara simultan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuaan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan; Fitur Layanan; Kepuasan Menggunakan; Media Pembelajaran.

### **PENDAHULUAN**

Dunia pendidikan mengalami banyak perkembangan, salah satunya yaitu dalam bidang teknologi.

Perkembangan pendidikan dalam bidang teknologi juga dirasakan oleh Indonesia dengan kemajuan teknologi menggunakan internet, seperti halnya penggunaan media atau aplikasi yang digunakan untuk proses belajar mengajar dengan jarak jauh. Salah satu sarana prasarana yang disiapkan oleh pihak lembaga pendidikan adalah media pembelajaran. Media pembelajaran yang digunakan harusnya mempertimbangkan sasaran pengguna dan juga menyesuaikan dengan perkembangan jaman. Teknologi yang semakin maju dan berkembang dalam era saat ini, media pembelajaran memerlukan adanya pengembangan yang lebih inovatif dan juga mudah diakses, digunakan dan dipahami oleh siswa. Daryanto (2016) Media yang digunakan dalam pendidikan merupakan alat dan bahan untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Pembelajaran yang menggunakan sistem elektronik mampu menunjang dalam proses pembelajaran (Michael, 2013).

SMK Ketintang Surabaya membatasi pembelajaran online menggunakan media *zoom* ataupun *google meet* atau media selain yang sudah disiapkan oleh sekolah tersebut yaitu aplikasi *edu learning*. Apabila terdapat pembelajaran melalui media *zoom* ataupun *google meet* maka pembelajaran tersebut hanya boleh dilakukan dengan rentan waktu 10 – 15 menit, selebihnya waktu tersebut digunakan untuk berdiskusi dengan menggunakan aplikasi *edu learning*. Media *zoom* atau *google meet* boleh digunakan ketika terdapat materi yang sulit dipahami oleh siswa sehingga penggunaan media tersebut hanya digunakan ketika terdapat hal-hal yang penting yang menyangkut proses pembelajaran secara *daring*. Aplikasi *edu learning* merupakan media utama yang digunakan selama pembelajaran *daring*. *Edu Learning* dibuat khusus oleh pihak sekolah untuk memudahkan para siswa, guru dan juga tenaga kerja lainnya dalam melakukan kegiatan belajar mengajar

secara *daring* yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Aplikasi tersebut hampir digunakan setiap hari dan hanya bisa digunakan oleh siswa, guru dan tenaga kerja yang terdapat di SMK Ketintang. Akan tetapi *edu learning* baru digunakan ketika proses pembelajaran dilakukan secara *daring* saja, sebelumnya belum pernah menggunakan *edu learning* sebagai media pembelajaran yang menunjang proses pembelajaran selama pembelajaran tatap muka.

Guru berperan sangat penting dalam penggunaan media pembelajaran secara *daring*, agar nantinya tercapai tujuan yang sudah direncanakan. Ketika adanya pandemi dan pemerintah membuat keputusan bahwasanya untuk proses belajar mengajar bisa dilakukan secara *daring* atau online, pendidik atau guru dituntut untuk lebih aktif memberi solusi dan juga memberikan media belajar yang menarik dan interaktif pada siswa agar materi atau pembelajaran yang disampaikan bisa diterima oleh siswa, mudah difahami dan juga siswa tidak cepat bosan. Untuk menunjang keberhasilan belajar siswa maka seorang guru mempunyai peran yang sangat penting didalamnya. Guru memiliki peran terpenting pada saat proses pembelajaran, baik pembelajaran tersebut secara formal maupun informal (Daryanto, 2013).

Media pembelajaran online seperti *edu learning* ini membuat proses pembelajaran bisa dilakukan dimanapun dan juga tidak terbatas ruang dan waktu. Dan juga terdapat banyak fitur seperti fitur Beranda, Manajemen Data, Manajemen Belajar, Manajemen Kelas, Profil, Pemberitahuan yang menarik dan efektif sehingga siswa lebih interaktif dalam menjalankan proses belajar mengajar. Semua proses belajar mengajar selama *daring* dilakukan melalui *edu learning* baik pemberian materi, tugas, link materi, proses tanya jawab maupun diskusi. SMK Ketintang Surabaya juga menggunakan *whatsapp grub* sebagai

media komunikasi antara guru dan juga siswa, akan tetapi untuk komunikasi melalui *whatsapp grub* hanya digunakan pada saat tertentu saja misalnya sebagai media komunikasi untuk mengingatkan deadline pengumpulan tugas atau untuk pengingat adanya tugas dan juga media komunikasi untuk penyampaian mengenai link pertemuan melalui aplikasi lain seperti aplikasi *zoom* atau *google meet* apabila ada pertemuan melalui aplikasi tersebut.

Adanya pandemi Covid-19 ini memberikan dampak adanya perubahan yang luar biasa terutama pada hal pendidikan. Semua jenjang pendidikan diharuskan mampu bertransformasi untuk beradaptasi secara drastis dalam melakukan proses pembelajaran secara *daring*. Hal ini dirasa terlalu berat oleh seorang guru, seorang guru diharuskan agar kreatif dalam menyampaikan materi melalui media yang dipakai selama proses pembelajaran secara *daring* yang nantinya siswa tidak mudah bosan dan mudah untuk dimengerti. Akan tetapi ini perlu adanya penyesuaian dengan jenjang pendidikan dalam hal kebutuhannya. Semua mempunyai dampak dan nantinya dampak tersebut akan memberikan tekanan fisik ataupun mental tersendiri bagi para siswa. Pola pikir yang positif akan membantu dan memudahkan dalam penerapan penggunaan media pembelajaran secara *daring*, sehingga bisa memberikan capaian pembelajaran yang tetap berkualitas untuk para siswa.

Media pembelajaran merupakan satu dari beberapa faktor yang penunjang dalam proses pembelajaran. Media yang digunakan akan menentukan berhasil atau tidaknya proses pembelajaran tersebut. Dalam pembuatan media pembelajaran *daring* perlu mempertimbangkan tujuan dan harapan untuk menggunakan media tersebut, seperti halnya kecepatan dalam hal mengakses, dana mengakses internet, dan juga latar belakang pengetahuan yang menyangkut akan kesiapan dalam

mengikuti proses pembelajaran (Brahma, 2020). Selain itu pembuatan media pembelajaran haruslah mudah dipakai dan juga mudah dipahami oleh penggunaannya sehingga mampu menunjang proses pembelajaran yang berlangsung untuk lebih efektif dan efisien.

Menurut Davis (1989) mengartikan persepsi kemudahan merupakan keyakinan akan kemudahan dalam penggunaan, yakni derajat kepercayaan pengguna mengenai suatu teknologi ataupun sistem yang bisa dipakai dengan lancar dan terbebas dari suatu masalah. Sementara itu Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa kemudahan menggunakan merupakan dimensi kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi atau sistem. Penggunaan persepsi merupakan proses pengambilan keputusan mengenai kepercayaan yang mana seseorang akan merasa sistem informasi bisa digunakan dengan sebaiknya. Konstruk kemudahan penggunaannya (*perceived ease of use*) ini adalah pengambilan keputusan melalui kepercayaan yang berarti sebuah informasi dapat dengan mudahnya diterima, akan tetapi terdapat seseorang yang percaya bahwa sistem informasi tersebut sulit untuk digunakan sehingga orang tersebut tidak memakainya (Jogiyanto, 2007 : 115).

Aditya (2016) berpendapat bahwa persepsi kemudahan didasarkan atas sejauh mana calon pengguna berharap pada sistem baru yang akan digunakan agar bebas dari kesulitan. Davis dan Wang (dalam Rithmaya, 2016) mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai ukuran dimana pengguna dimasa mendatang menganggap bahwa suatu sistem sebagai bebas hambatan. Persepsi kemudahan dan fitur layanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakannya (Wibowo dkk, 2015). Kemudahan penggunaan ditunjukkan atas ketekunan pada saat penggunaan dan juga korelasi antara pengguna

dengan sistem. Jika seseorang tersebut sudah merasa percaya dan puas akan sistem informasi tersebut, maka akan menggunakannya secara berkelanjutan.

Pada variable persepsi kemudahan ini maka peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Davis (1989) yang berpendapat bahwa indikator dalam persepsi kemudahan, diantaranya yaitu : a) *ease of learn* (mudah dipelajari) yang berarti pengguna dapat dengan jelas memahammi bagaimana mempelajari sistem tersebut, b) *controllable* (dapat dikendalikan) fasilitas dan fitur yang telah diberikan oleh sistem tersebut mampu berjalan dengan baik, c) *clear and understandable* (jelas dan dapat dimengerti) maksudnya yaitu fasilitas atau fitur sistem tersebut sesuai dengan kegunaannya yang berarti fitur tersebut disajikan dengan lengkap dan tidak memberikan pemahaman lainnya, d) *flexible* (fleksibel) penggunaannya dapat dilakukan dengan tanpa adanya hambatan dan dapat dilakukan kapan saja tanpa terbatas dengan tempat dan waktu, e) *ease to become skillfull* (mudah menjadi terampil) maksudnya yaitu pengguna mampu mengakses sistem tersebut dengan mudah sesuai dengan keinginan dann kebutuhan setelah melakukan penggunaan satu kali, f) *ease to use* (mudah digunakan) proses penggunaan sistem tersebut bisa dilakukan dengan mudah dan dinamis yang tidak adanya kesulitan pada saat menggunakannya.

Fitur merupakan sesuatu yang terdapat dalam produk yang mana sebagai fungsi dasar atau kemampuan khusus yang ada pada produk, dan merupakan fasilitas tambahan yang ada pada produk (Tjiptono, 2016). Layanan terhadap konsumen adalah salah satu faktor utama yang bisa mempertahankan loyalitas pelanggan (Alimudin dan Yoga, 2015). Menurut Schmit (2010) fitur merupakan karakteristik yang bisa meningkatkan fungsi dasar dari produk

itu sendiri. Dengan begitu fitur menjadi kunci penting bagi suatu perusahaan agar mereka dapat bersaing dengan pesaing lainnya. Rithmaya (2016) mengatakan bahwa fitur layanan adalah salah satu faktor yang akan membuktikan suatu kepercayaan konsumen dalam menentukan transaksi baik itu secara *online* maupun secara *offline*. Seorang konsumen menggunakan suatu produk berdasarkan beberapa pertimbangan salah satunya yaitu fitur layanan. Sebuah produk akan menawarkan berbagai fitur yang telah dimiliki oleh produk itu sendiri. Informasi yang disampaikan mengenai fitur layanan akan memberikan beberapa manfaat yang akan didapatkan oleh konsumen sehingga mampu menjadi perhatian tersendiri untuk konsumen yang nantinya konsumen akan memahami manfaat apa saja yang didapatkan ketika sudah menggunakannya. Heny (2017) melakukan penelitian yang menunjukkan hasil bahwa fitur layanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah yang menggunakan internet banking. Maria dan Rilo (2017) bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan memiliki pengaruh terhadap pengguna mobile banking.

Terdapat beberapa fitur layanan dalam aplikasi *Edu Learning*, diantaranya yaitu fitur Beranda, Manajemen Data (Video Conference), Manajemen Belajar (Manajemen Kelas, Histori Kelas, Statistik dan Penilaian), Pengaturan (Profil), Dokumentasi (Dokumentasi Penggunaan Aplikasi), Semester (Informasi Semester Berjalan), Pemberitahuan (Pembukaan Kelas). Untuk Manajemen Kelas didalamnya terdapat beberapa fitur yaitu Guru, Judul Topik, Pertemuan, Dari, Hingga, Tugas, Siswa, juga terdapat fitur Materi yang bisa berupa file dokumen maupun link, dan juga fitur diskusi untuk menunjang proses belajar mengajar secara *daring*. Kelengkapan fitur layanan yang ada pada *edu learning* ini merupakan aplikasi yang

dengan kemampuan teknologi. Fitur layanan dari aplikasi *edu learning* dibutuhkan fitur yang lengkap agar kebutuhan dari pengguna terpenuhi dalam proses pembelajaran secara *daring*. Kotler dan Keller (2012) berpendapat bahwa fitur merupakan ciri khas dari suatu produk yang dijadikan sebagai pelengkap dari fungsi produk itu sendiri.

Pada variable fitur layanan, peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2012) yaitu a) kelengkapan fasilitas yang berarti kelengkapan sarana yang melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi, b) kelengkapan fasilitas dengan kebutuhan yang berarti kelengkapan sarana prasana yang berdasarkan kebutuhan, c) Kesesuaian dengan kebutuhan yang berarti kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna. Menurut Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbandingan tingkat perasaan seseorang dengan harapannya. Kotler dan Keller (2008) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah timbulnya rasa senang ataupun kecewa setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan mereka. Sedangkan Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa kepuasan penggunaan adalah bagaimana sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Kegunaan yang dirasakan didefinisikan sejauh mana seseorang akan percaya bahwa menggunakan sistem tersebut mampu meningkatkan prestasi kerjanya. Selain kegunaan, pengguna juga dipengaruhi oleh kemudahan dalam menggunakan yang telah dirasakan (Davis, 2013).

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan timbal balik yang diberikan setelah pengguna tersebut menggunakan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna adalah salah satu faktor sebagai pengukur keberhasilan bagi setiap perusahaan ketika melakukan

suatu pengembangan dan juga implementasi sistem aplikasi informasi. Aplikasi yang diterima oleh pengguna dirasa lebih mudah ketika digunakan daripada aplikasi yang lain (Davis, 2013). Pengguna akan merasakan kepuasan apabila ia bias mendapatkan pengalaman yang melebihi ekspekasinya (Kotler dan Keller, 2009 : 50). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan menggunakan merupakan tingkat respon pengguna terhadap sistem setelah menggunakannya.

Persepsi kemudahan dan fitur layanan dapat memudahkan pengguna aplikasi *edu learning* dalam penggunaannya. Persepsi kemudahan dan fitur layanan merupakan strategi perusahaan agar aplikasi *edu learning* dapat membantu pengguna dalam menggunakannya selama proses pembelajaran secara *daring* berlangsung. Stefani dan Cilvanus (2020) melakukan penelitian yang menunjukkan hasil bahwasanya persepsi kemudahan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meileny dan Wijaksana (2020) berpendapat bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Pada variable dimensi kepuasan peneliti menggunakan indikator menurut Farida (2014) yaitu : a) Pengalaman, yakni suatu kegiatan yang telah dilakukan atau dialami sehingga muncul rasa kepuasan. b) Harapan pengguna, kesesuaian harapan yang diharapkan terhadap kinerja aplikasi yang nyata. c) Kebutuhan, kesesuaian keperluan dan kebutuhan terhadap aplikasi yang ada. Bila semua keperluan dan kebutuhan dapat terpenuhi, maka rasa kepuasan akan timbul pada diri pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian tersebut berlandasan

terhadap filsafat positivisme, yang memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan dan untuk meneliti populasi atau sampelnya yang akan dipakai untuk penelitian (Sugiyono, 2018:7).

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah menggunakan sumber data primer yang didapatkan melalui kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pernyataan kepada responden agar responden tersebut membagi jawabannya (Suliyanto, 2006:140). Data kuisioner online dibagi dengan melalui google form melalui link [http://bit.ly/KepuasanMenggunakanEdu Learning](http://bit.ly/KepuasanMenggunakanEduLearning) yang disebarakan keseluruh siswa siswi SMK Ketintang Surabaya.

Penelitian ini memiliki kriteria populasi sebagai berikut : a) seluruh siswa siswi aktif di SMK Ketintang Surabaya, dari kelas X sampai kelas XI1. b) telah menggunakan aplikasi *edu learning* minimal 3 kali dalam satu minggu pada masa pembelajaran secara online. Populasi penelitian ini adalah semua siswa siswi di SMK Ketintang Surabaya yang berjumlah 1429 siswa.. Menurut Arikunto (2013) memiliki pendapat bahwa sampel merupakan sebagian ataupun wakil dari populasi yang akan diteliti dan apabila subyeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Selanjutnya apabila subyeknya besar maka diambil sampel antara 10 – 15% atau 20 – 25 %. Populasi yang akan diteliti pada penelitian ini berjumlah besar, maka peneliti mengambil sampel sebesar 10 % + 1 dari jumlah populasi yang ada. Sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 143 siswa.

Instrument penelitian ini terdiri dari 25 point pernyataan dan penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan sebagai pengukur tanggapan atau respons seseorang tentang obyek

(Suliyanto, 2006:82) dengan skor setiap skala meliputi : (1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S), (5) Sangat Setuju (SS).

Untuk pengujian kelayakan instrumen data yang digunakan, maka peneliti menggunakan Uji Validitas dan Uji Realibilitas sebagai uji instrumen. Validitas dan realibilitas instrument akan menentukan hasil penelitian. Artinya, riset yang menggunakan alat ukur dengan validitas dan realibilitas yang telah teruji akan menghasilkan riset yang valid dan riabel (Suliyanto, 2006 : 146). Dan untuk penganalisisan data penelitian, maka peneliti menggunakan Uji Asumsi Klasik yang meliputi : Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedasitas, Uji Linieritas dan Analisis Regresi Linier Berganda. Yang diolah menggunakan aplikasi SPSS.

Penelitian ini menguji hipotesis sebagai berikut : (H1) Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* sebagai media pembelajaran *online* di SMK Ketintang Surabaya. (H2) Fitur Layanan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* sebagai media pembelajaran *online* di SMK Ketintang Surabaya. (H3) Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* sebagai media pembelajaran *online* di SMK Ketintang Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Adanya karakteristik dari responden merupakan data mengenai identitas para respondennya yang mengisi kuisioner sebagai unsur yang terdapat dalam kuisioner penelitian meliputi nama, jenis kelamin, kelas, jurusan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Jumlah
1.	Jenis Kelamin Laki-laki	78

2.	Perempuan	65
	Kelas	
	X	100
	XI	14
	XII	29
3.	Jurusan	
	Otomatisasi Tata	21
	Kelola Perkantoran	
	(OTKP)	
	Akuntansi (AKL)	21
	Pemasaran (BDP)	33
	Teknik Komputer &	39
	Jaringan (TKJ)	
	Multimedia (MM)	29

Berdasarkan hasil uji SPSS 25 dapat diketahui hasil analisis data sebagai berikut :

**Table 2. Regresi Linier Berganda**

Model	B	Std. error
Constant	2,858	1,020
Persepsi Kemudahan (X1)	0,200	0,055
Fitur Layanan (X2)	0,444	0,105

Persamaan Regresi Berganda

$$Y = 2.858 + 0,200 X1 + 0,444 X2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Menggunakan

X1 = Persepsi Kemudahan

X2 = Fitur Layanan

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda memperlihatkan jumlah nilai konstanta yang diperoleh adalah 2,858 dan koefisien regresinya untuk variabel Persepsi Kemudahan (X1) jumlahnya 0,200 dan bernilai positif sedangkan koefisien regresi untuk variabel Fitur Layanan (X2) besarnya 0,444 serta memiliki nilai positif.

Nilai koefisien regresi pada variabel Persepsi Kemudahan (X1) sebesar 0,200 memiliki nilai positif yang berarti jika variabel Persepsi Kemudahan semakin tinggi maka kepuasan menggunakan akan semakin meningkat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel Fitur Layanan (X2) sebesar

0,444 memiliki nilai positif bermakna jika variabel Fitur Layanannya makin tinggi maka kepuasan menggunakannya juga semakin meningkat.

**Table 3. Hasil Uji Analisis Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0,849	0,721	0,717

Berdasarkan pada table 3 nilai koefisien determinasinya atau *Adjusted R Square* pada uji determinasi besarnya 0,717 bermakna kontribusi dari variabel bebasnya adalah persepsi kemudahan dan fitur layanan yang memiliki pengaruh pada kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* sebesar 72,1% sedangkan 27,9% dipengaruhi factor lain.

**Table 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Variabel	T	Sig.
Constant	2,801	0,006
Persepsi Kemudahan	3,624	0,000
Fitur Layanan	4,225	0,000

Berdasarkan table 4 nilai  $t_{hitung}$  variabel persepsi kemudahan sebesar 3,624 > 1,645 mendapatkan nilai signifikan variabel persepsi kemudahan sebesar 0,000 < 0,05 bermakna variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning*. Dan nilai signifikan variabel fitur layanan sebesar 0,000 < 0,05 bermakna bahwa variabel fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan menggunakan terhadap aplikasi *Edu Learning* di SMK Ketintang Surabaya.

### **Persepsi Kemudahan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi *Edu Learning* Sebagai Media Pembelajaran Online Di SMK Ketintang Surabaya**

Berdasarkan hasil data uji t, pada variabel persepsi kemudahan (X1)

sebesar  $3,624 > 1,645$  variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan yang mempunyai nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  maka persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan menggunakan dalam aplikasi *Edu Learning* di SMK Ketintang Surabaya.

Dalam penelitian ini variabel persepsi kemudahan diukur dengan 6 indikator yaitu 1) *Ease Of Learn* yang berarti pengguna mampu memahami dengan jelas bagaimana mempelajari aplikasi *edu learning*. 2) *Controllable* yang berarti fasilitas dan fitur yang disajikan dalam aplikasi *edu learning* mampu berfungsi dengan baik. 3) *Clear and Understandable* yang berarti fasilitas atau fitur dalam aplikasi *edu learning* sesuai dengan kegunaannya yang berarti fitur tersebut disajikan dengan lengkap dan tidak menimbulkan persepsi lainnya. 4) *Flexible* yang berarti penggunaan aplikasi *edu learning* dapat dilakukan dengan tanpa hambatan dan bisa dilakukan kapan saja tanpa terbatas tempat dan waktu. 5) *Ease to Become Skillfull* yang berarti pengguna mampu mengakses aplikasi *edu learning* dengan mudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan setelah melakukan penggunaan satu kali. 6) *Ease to Use* yang berarti proses penggunaan aplikasi *edu learning* bisa dilakukan dengan mudah dan dinamis yang tidak menimbulkan kesulitan pada saat digunakan.

Kemudahan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan menggunakan. Semakin tinggi kemudahan untuk menggunakan aplikasi *edu learning* maka kepuasan menggunakan oleh pengguna juga akan terus meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Natalia dan Ginting (2018) yang mengungkapkan bahwa kemudahan menggunakan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan

pengguna. Penelitian yang dilakukan Auraningtyas (2012) juga mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Penelitian serupa yang dilakukan Ginting dan Marlina (2017) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil jawaban responden, sebanyak 39,1% responden setuju bahwasanya fitur yang terdapat pada *edu learning* mudah untuk dipelajari. 39,1% respondenn setuju bahwa informasi fitur yang terdapat dalam *edu learning* mempermudah dalam penggunaannya. 35,4% setuju bahwa sistem informasi yang terdapat pada *edu learning* mampu membuat aktivitas pembelajaran lebih baik. 39,1% setuju bahwa *edu learning* dapat di akses melalui hp android maupun laptop yang terhubung dengan jaringan internet. Dengan ini aplikasi *edu learning* mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya, baik yang pertama kali menggunakan ataupun yang sering menggunakan aplikasi tersebut dan juga bias di akses tidak hanya menggunakan laptop saja akan tetapi juga bias di akses menggunakan hp android yang sudah terhubung dengan internet. Karena dalam aplikasi *edu learning* terdapat berbagai macam fitur yang disediakan dan informasi yang diberikan telah jelas sesuai kebutuhan pengguna.

#### **Fitur Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edu Learning Sebagai Media Pembelajaran Online Di SMK Ketintang Surabaya**

Berdasarkan hasil uji t, diketahui variabel fitur layanan sebesar  $4,225 > 1,645$  variabel fitur layanan memiliki nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  berarti variabel fitur layanan pengaruhnya positif dan signifikan pada kepuasan



menggunakan pada aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya.

Dalam penelitian pada variabel fitur layanan pengukurannya memakai 3 indikator yang meliputi : 1) Kelengkapan Fasilitas yang berarti kelengkapan sarana yang melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi yang ada pada *edu learning*. 2) Kelengkapan Fasilitas Dengan Kebutuhan yang berarti kelengkapan sarana prasana pada *edu learning* berdasarkan kebutuhan pengguna. 3) Kesesuaian Dengan Kebutuhan yang berarti kesesuaian *Edu Learning* dengan kebutuhan pengguna.

Fitur Layanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan menggunakan. Semakin lengkap fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi maka tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat. Pratiti dan Zaini (2015) melakukan penelitian yang menunjukkan hasil bahwa variabel fitur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nawangsari dan Iswah (2019) juga melakukan penelitian dan mendapatkan hasil bahwa adanya pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan menggunakan. Penelitian serupa yang dilakukan Meileny dan Wijaksana (2020) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil jawaban responden sebanyak 46,6% setuju bahwa kelengkapan fasilitas yang terdapat pada *edu learning* sesuai dengan kebutuhan pada pembelajaran *daring* saat ini. 35,4% setuju bahwa *edu learning* memiliki inovasi layanan yang tidak dimiliki oleh aplikasi lain. 34,4 % setuju bahwa *edu learning* memiliki kelengkapan fasilitas yang mampu membuat proses pembelajaran menjadi lebih terstruktur. Hal ini dapat menunjukkan bahwa aplikasi *edu learning* mampu menyajikan fitur

layanan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. *Edu learning* juga memberikan fitur-fitur layanan yang jelas sehingga memudahkan penggunanya saat mengoperasikan aplikasi tersebut dan juga mampu menunjang proses pembelajaran lebih terstruktur, lebih mudah dan menyenangkan. Dengan begitu proses pembelajaran secara mampu berjalan dengan baik walaupun dilakukan secara *daring*.

### **Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edu Learning Sebagai Media Pembelajaran Online Di SMK Ketintang Surabaya**

Berdasarkan data yang sudah diolah, sehingga didapatkan hasil uji F sebagaimana terdapat pada table 5.

**Table 5. Uji F (Simultan)**

<b>Model</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<i>Regression</i>	181,253	0,000

Berdasarkan Uji F yang ada pada table 5 diatas menunjukkan bahwa F hitung pada Uji F sebesar 181,253 memiliki nilai besarnya lebih dari  $F_{tabel}$  dan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  sehingga kesimpulannya adalah  $H_3$  dapat diterima, berarti secara simultan untuk variabel persepsi kemudahan dan fitur layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya.

Berdasarkan hasil jawaban responden sebanyak 39,1% setuju bahwa aplikasi *edu learning* memberikan manfaat bagi para penggunanya. 34,4% setuju bahwa aplikasi *edu learning* tidak menghabiskan banyak kuota ketika digunakan. 28,1% setuju bahwa tidak adanya kendala saat penggunaan *edu learning*. 38,5% setuju bahwa *edu learning* memiliki sistem keamanan.

Dari hasil penelitian ini, kemudahan dan fitur layanan aplikasi *edu learning* mampu mempengaruhi kepuasan penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa *edu learning* mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunanya baik dari kemudahan menggunakan maupun fitur layanan yang diberikan *edu learning*. Yang dibuktikan dengan tidak adanya kendala dan juga tidak menghabiskan banya kuota pada saat digunakan sehingga mampu menunjang pembelajaran secara *daring*. Persepsi kemudahan dan fitur layanan yang baik merupakan salah satu faktor yang membuat para pengguna akan merasa puas dalam memakai aplikasi *edu earning*. Dengan begitu para pengguna akan terus menerus menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Natalia dan Ginting (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kristianti dan Pambudi (2017) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap penggunaan.

#### **PENUTUP**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa : (1) Persepsi kemudahan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya. (2) Fitur layanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya. (3) Persepsi kemudahan dan fitur layanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuaan menggunakan aplikasi *edu learning* di SMK Ketintang Surabaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. 2020. Pengaruh Perspsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunsksn E-wallet pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8 (3). Online, 1007-1008. ISSN 23376078. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/36014>
- Agustina, H. 2017. Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3 (1). Online, 26. E-ISSN 24977305. P-ISSN 23014318. <http://repository.unusa.ac.id/3377/>
- Citra, A. P., & Kuswantoro, A. 2020. Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMARD. *Economic education analysis journal*. DOI: 10.15294/eeaj.v9i2.38999. p-ISSN 22526544. e-ISSN 2502356X. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/38999>
- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. 2012. Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di PT. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3 (2). Online, 17. ISSN 20865031.

- [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31808593/Pengaruh\\_Iklan\\_Citra\\_Merek\\_Dan\\_Kepuasan\\_Konsumen\\_Terhadap\\_Loyalitas\\_Konsumen\\_Dalam\\_Menggunakan\\_Vaseline\\_Hand\\_And\\_Body\\_Lotion\\_Di\\_Kota\\_P.Pdf?1377882750=&Response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dpengaruh\\_Iklan\\_Citra\\_Merek\\_Dan\\_Kepuasan](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31808593/Pengaruh_Iklan_Citra_Merek_Dan_Kepuasan_Konsumen_Terhadap_Loyalitas_Konsumen_Dalam_Menggunakan_Vaseline_Hand_And_Body_Lotion_Di_Kota_P.Pdf?1377882750=&Response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dpengaruh_Iklan_Citra_Merek_Dan_Kepuasan)
- Davis, F., D. 2013. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *ITU sefulness and Ease of Use*. Online.  
<https://www.jstor.org/stable/249008>
- Frenanda, D. A. E., & Sudarwanto, T. 2021. Pengaruh Media Pembelajaran Online Berbasis Edmodo Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9 (2). Online, 1195 .ISSN 23376078.  
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/36110>
- Febriani, A. 2020. Pengaruh Fitur Layanan Dan Iklan Media Sosial Instagram Terhadap Sikap Konsumen (Studi Kasus Pada Transaksi Offline Store Melalui Aplikasi Dana Oleh Pengunjung Mall Margo City). *ISAS Publishing*, 6 (2). Online. E-ISSN 26219794. P-ISSN 24772097.  
<https://proceeding.isas.or.id/index.php/sentrinov/article/view/459>
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Edisi 13. Jilid 2. ISBN 9780136009986.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. 2020. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4 (2). Online, 201-202. ISSN 23550295, e-ISSN 25498932.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/7934>
- Monica, J., & Fitriawati, D. 2020. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Zoom Sebagai Media Pembelajaran Online Pada Mahasiswa Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Communio*, 9 (2). Online.  
<http://ejournal.undana.ac.id/JIKOM/article/view/2416>
- Natalia, J., & Ginting., D. B. 2018. Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsimanfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyaliitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17 (3). Online, 149-150.  
<https://journal.likmi.ac.id/index.php/media-informatika/article/download/19/16>
- Nurhayati, E. 2020. Meningkatkan Keaktifan Siswa Dalam Pembelajaran Daring Melalui Media Game Edukasi Quiziz Pada Masa Pencegahan Penyebaran Covid-19. *Jurnal Paedagogy*, 7 (3). Online. P-ISSB 23557761. e-ISSN 27224627.  
<http://ojs.ikipmataram.ac.id/index.php/pedagogy/index>

- Stefani, K., & Cilvanus, H. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, dan Harga Terhadap Ke[uasan Pengguna Aplikasi Ruang Guru. *Media Informatika*, 19 (2). Online,73-76.  
<https://journal.likmi.ac.id/index.php/media-informatika/article/download/44/42>
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI. Edisi 1. ISBN 9797631532.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. alfabeta. ISBN 9798433640.
- Syafitri. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Financial Technology* (FINTECH) Pada Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UPGRIS Angkatan 2016-2019). *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 4*. Online. ISSN 27209687.  
<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimue/article/view/13097>
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. 2015. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-money Card (Studi pada Pengguna Jsa Commuterline di Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sians Indonesia (JRMSI)*, 6 (1). Online, 444-445.  
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/541>