

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Website E-learning FEB UMY mulai dioperasikan pada tahun 2005. Pengelolaan *website e-learning* FEB UMY sendiri dilakukan oleh program studi yang berkaitan, dalam hal ini ada 3 program studi yang mengelola *website e-learning* yakni dari program studi Akuntansi, Manajemen, dan Ilmu Ekonomi sesuai dengan program studi yang dapat dipilih pengguna pada saat *login*. Selanjutnya Biro Sistem Akademik (BSI) UMY adalah pihak penyedia layanan (*supporting system*) dan juga Lembaga Pendidikan dan Pengembangan (LPP) UMY sebagai pihak yang membuat kebijakan terkait penggunaan *e-learning*.

Fungsi utama *website e-learning* ini adalah sebagai media yang memudahkan pelaksanaan pendidikan jarak jauh (PJJ). Seperti untuk *sharing* bahan ajar atau materi kuliah antara mahasiswa dan dosen yang dapat di *download* langsung dari laman *website*. Selain itu fungsi *e-learning* lainnya adalah sebagai media penugasan secara *online*, sehingga mahasiswa dapat mengirim (*upload*) tugas melalui *website* ini, selain itu juga sebagai forum diskusi antar dosen dan mahasiswa. Saat ini *website e-learning* FEB UMY dapat diakses pada laman <https://elearning.feb.umy.ac.id>.



Sumber: <https://elearning.feb.umy.ac.id>

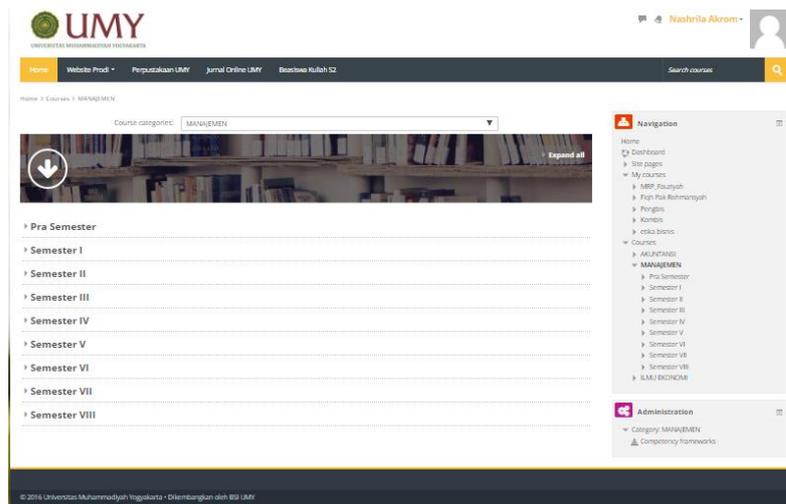
GAMBAR 4.1

Tampilan Depan Website E-learning FEB UMY

Gambar 4.1 menunjukkan tampilan halaman depan yakni halaman untuk login pada website e-learning FEB UMY. Untuk login sendiri, akan diminta mengisi *username* dan *password*. Menu pada tampilan depan sudah dilengkapi kategori program studi yakni akuntansi, manajemen dan ilmu ekonomi. Terdapat juga menu *navigation* yang berisi submenu mengenai informasi-informasi lainnya yang dapat dikelola sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masing-masing program studi.

Menu-menu yang disediakan oleh website e-learning FEB UMY pada tampilan *home* (beranda) terdiri dari banyak menu yang menunjang informasi terkait perkuliahan diantaranya menu *Website Prodi* yang dapat langsung terhubung dengan website program studi pada fakultas ekonomi dan bisnis, yakni program studi akuntansi, manajemen, dan ilmu ekonomi. Selanjutnya menu Perpustakaan UMY, dimana melalui menu ini dapat langsung mengakses

e-library pada laman <https://library.umy.ac.id>. Tersedia pula menu Jurnal *Online* UMY yang juga memungkinkan mahasiswa langsung terhubung pada laman <http://journal.umy.ac.id/>. Dan terakhir menu Beasiswa Kuliah S2 juga langsung terhubung pada laman <http://mm.umy.ac.id/> yakni *website* Magister Manajemen UMY.



Sumber: <https://elearning.feb.umy.ac.id>

GAMBAR 4.2

Tampilan *Home* pada *website e-learning* FEB UMY

Gambar 4.2 menunjukkan tampilan *home* atau beranda setelah *login*. Setelah login mahasiswa dapat memilih program studi mana dan pada semester berapa perkuliahan dijalani. Kemudian akan ada beberapa pilihan mata kuliah yang berisi dosen-dosen pengajar. Mahasiswa dapat masuk pada kelas-kelas tersebut setelah mendapat *enrollment key* dari dosen pengajar.

2. Subjek

Subjek dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, subjek pertama yakni responden yang pengisian survei berbasis kuesioner dengan kriteria dosen dan mahasiswa program studi manajemen yang melakukan aktifitas dengan *website*

e-learning FEB UMY dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Selanjutnya subjek kedua yakni informan dalam survei berbasis wawancara, dalam hal ini pihak penyedia layanan yakni Biro Sistem Informasi (BSI) UMY dan pihak admin yang mengelola *website e-learning* FEB UMY pada program studi Manajemen. Untuk kedua responden terpilih dianggap *kredibel* untuk menjadi responden karena memahami, menangani dan terkait dengan *website e-learning* FEB UMY selama kurang lebih dari 2 tahun.

Subjek yang berhasil diperoleh peneliti dalam rentang waktu 1 bulan (Agustus 2019 sampai September 2019) adalah sebanyak 63 responden. Informasi demografis meliputi status responden (dosen, tenaga kependidikan atau mahasiswa), jenis kelamin, usia, lama bekerja (untuk dosen), angkatan (untuk mahasiswa), dan frekuensi penggunaan *e-learning*.

a. Status responden

Status responden terdiri dari pengguna *website e-learning* yang mengisi kuesioner atau menjadi responden meliputi dosen dan mahasiswa sejumlah 63 responden yang meliputi dosen dan tenaga kependidikan, kemudian keseluruhan responden disatukan dan dibedakan dari statusnya yakni dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Responden didominasi oleh mahasiswa yaitu sebanyak 52 orang (82%) dan selanjutnya dosen sebanyak 10 orang (16%), dan tenaga kependidikan hanya 1 orang (2%).

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan yakni sebanyak 36 orang (57%) dan sisanya laki-laki sebanyak 27 orang (43%).

c. Usia

Usia responden dikategorikan menjadi 3 sesuai dengan status responden, yakni usia untuk responden dengan status dosen, status tenaga kependidikan dan responden untuk status mahasiswa. Untuk rentang usia dibagi menjadi 5 kategori. Untuk usia pada responden dosen masuk dalam 4 kategori rentang usia, yaitu pada rentang usia 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun dan 56-65 tahun dengan jumlah 9 dosen yang menjadi responden. Kemudian responden dengan status tenaga kependidikan berada pada rentang usia 36-45 tahun sejumlah 1 orang. Dan untuk keseluruhan mahasiswa yang menjadi responden berada pada satu rentang usia yakni pada rentang usia 16-25 yang berjumlah 52 responden.

d. Lama Bekerja

Lama bekerja dalam informasi demografis berikut ini diperuntukkan untuk dosen dan tenaga kependidikan yang menjadi responden. Lama bekerja di kategorikan menjadi 3 kategori dengan rentang waktu. Untuk rentang waktu lama bekerja antara 1-10 tahun terdapat 3 dosen dan 1 tenaga kependidikan (36%), Kemudian hanya ada 1 dosen (9%) yang masuk dalam kategori rentang waktu lama bekerja antara 11-20 tahun, dan jumlah terbanyak berada pada kategori rentang waktu antara 21-30 tahun, yaitu sejumlah 6 dosen (55%).

e. Angkatan

Maksud dari angkatan dalam informasi demografis berikut ini diperuntukkan untuk mahasiswa yang menjadi responden. Dari 52 mahasiswa yang menjadi responden, terdapat 5 kategori angkatan, yakni angkatan 2013,

2015, 2016, 2017 dan 2018. Responden didominasi oleh angkatan 2016 yaitu sejumlah 37 orang (71%). Untuk jumlah responden pada angkatan 2013 adalah 1 orang (2%). Responden yang berasal dari angkatan 2015 sejumlah 2 orang (4%), responden dari angkatan 2017 sejumlah 1 orang (2%) dan terakhir responden dari angkatan 2018 sejumlah 11 orang (21%).

f. Frekuensi Penggunaan

Frekuensi penggunaan *website e-learning* FEB UMY dikhususkan pada responden yang mengisi kuesioner yaitu sejumlah 61 responden dengan status responden dosen dan mahasiswa. Baik dosen maupun mahasiswa mendominasi pada frekuensi sering yaitu sebanyak 25 orang (41%), kemudian frekuensi sedang yaitu sebanyak 18 orang (30%), frekuensi sangat sering 8 orang (13%), frekuensi jarang 8 orang (13%) dan responden dengan frekuensi penggunaan sangat jarang sebanyak 2 orang (3%).

B. Uji Kualitas Instrumen Data

Uji kualitas instrumen data diperlukan untuk memastikan kelayakan instrumen atau data penelitian. Dalam penelitian ini uji kualitas instrumen terbagi menjadi 2 yaitu uji kualitas instrumen untuk data kuantitatif dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji kualitas instrumen untuk data kualitatif melalui triangulasi metode, triangulasi sumber dan uji dependabilitas.

1. Uji Kualitas Instrumen Data Kuantitatif

Uji kualitas instrumen data kuantitatif yakni melalui uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 61 responden.

Uji validitas dan reliabilitas dibedakan menjadi 2 yakni untuk pernyataan mengenai kualitas yang saat ini dirasakan (persepsi aktual) dan kualitas yang diharapkan pada *website e-learning FEB UMY*.

TABEL 4.1
Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Persepsi Aktual

Variabel	Indikator	Rhitung	Pvalue	Kesimpulan
<i>Ussability</i> (Kegunaan)	US1	0,641	0,000	Valid
	US2	0,631	0,000	Valid
	US3	0,597	0,000	Valid
	US4	0,677	0,000	Valid
	US5	0,509	0,000	Valid
	US6	0,602	0,000	Valid
	US7	0,636	0,000	Valid
	US8	0,732	0,000	Valid
<i>Information quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ1	0,664	0,000	Valid
	IQ2	0,686	0,000	Valid
	IQ3	0,757	0,000	Valid
	IQ4	0,815	0,000	Valid
	IQ5	0,632	0,000	Valid
	IQ6	0,768	0,000	Valid
	IQ7	0,785	0,000	Valid
<i>Service interaction quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	KI1	0,628	0,000	Valid
	KI2	0,773	0,000	Valid
	KI3	0,819	0,000	Valid
	KI4	0,801	0,000	Valid
	KI5	0,736	0,000	Valid
	KI6	0,761	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 4

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji Product

Moment Pearson, yaitu dengan membandingkan nilai p value dengan nilai α 5%. Dimana penelitian dapat dikatakan valid apabila signifikansi p value $< \alpha$ 5% (nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05).

TABEL 4.2
Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Harapan

Variabel	Indikator	Rhitung	pvalue	Kesimpulan
<i>Ussability</i> (Kegunaan)	US_H1	0,825	0,000	Valid
	US_H2	0,743	0,000	Valid
	US_H3	0,806	0,000	Valid
	US_H4	0,854	0,000	Valid
	US_H5	0,740	0,000	Valid
	US_H6	0,742	0,000	Valid
	US_H7	0,775	0,000	Valid
	US_H8	0,846	0,000	Valid
<i>Information quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ_H1	0,893	0,000	Valid
	IQ_H2	0,837	0,000	Valid
	IQ_H3	0,891	0,000	Valid
	IQ_H4	0,931	0,000	Valid
	IQ_H5	0,844	0,000	Valid
	IQ_H6	0,837	0,000	Valid
	IQ_H7	0,861	0,000	Valid
<i>Service interaction quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	KI_H1	0,825	0,000	Valid
	KI_H2	0,862	0,000	Valid
	KI_H3	0,801	0,000	Valid
	KI_H4	0,801	0,000	Valid
	KI_H5	0,788	0,000	Valid
	KI_H6	0,682	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 4

Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 menunjukkan hasil uji validitas dari instrumen kedua sampel yakni sampel persepsi aktual dan sampel harapan. Dimana dalam teori Ghazali (2016) dikatakan bahwa suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai p value , 5% (0,05). Dapat dilihat pada kolom p value seluruhnya bernilai $< 5\%$ atau 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dikatakan valid dan layak untuk diproses lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

TABEL 4.3
Nilai *Cronbach Alpha* Berdasarkan Penilaian Persepsi Aktual dan Penilaian Harapan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Penilaian Persepsi Aktual	0,921	Reliabel
Penilaian Harapan/	0,959	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 4

Hasil pengujian pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari sampel kualitas yang dirasakan bernilai 0,921 dan sampel kualitas yang diharapkan bernilai 0,958. Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dari kedua sampel bernilai > 0,07 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa instrument yang digunakan bersifat reliabel.

2. Uji Kualitas Instrumen Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2012) dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada . Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber. Sehingga uji kualitas penelitian kualitatif dalam

penelitian ini dilakukan dengan triangulasi metode, triangulasi sumber, dan uji dependabilitas.

a. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan metode survei yaitu melalui pembagian kuesioner kepada dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai pengguna *e-learning* FEB UMY dan wawancara kepada pihak Biro Sistem Informasi UMY dan pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen.

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil data dari beberapa sumber yaitu pihak penyedia layanan dalam hal ini pihak Biro Sistem Informasi UMY yang memahami tentang *e-learning*, pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen, dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai pengguna *website e-learning* FEB UMY.

c. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan untuk melihat bahwa proses analisis terhadap hasil wawancara adalah proses yang valid. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan oleh auditor eksternal dalam hal ini adalah dosen pembimbing.

3. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik digunakan untuk menganalisis data kuesioner. Analisis deskriptif statistik dibagi menjadi 2 yaitu analisis deskriptif statistik untuk rata-rata jawaban pada item-item kuesioner mengenai kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dan item kuesioner mengenai kualitas yang diharapkan (harapan). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 berikut.

TABEL 4.4
Kategorisasi Deskriptif Statistik Penilaian Persepsi Aktual

No.	Atribut/Indikator	Rata-rata Persepsi	Kategori
A.	<i>Variabel Usability</i>		
1	Kemudahan untuk mempelajari pengoperasiannya	4,05	Tinggi
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	4	Tinggi
3	Kemudahan untuk navigasi menu	4,07	Tinggi
4	Kemudahan untuk digunakan	4,07	Tinggi
5	Tampilan <i>website</i> menarik	3,31	Sedang
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	3,75	Tinggi
7	<i>Website</i> menyam kompetensi	3,75	Tinggi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3,98	Tinggi
Rata-rata variabel <i>usability</i>		3,87	Tinggi
B	<i>Variabel Information quality</i>		
9	Menyediakan informasi yang akurat	3,62	Tinggi
10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4	Tinggi
11	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (tepat waktu)	3,61	Tinggi
12	Menyediakan informasi yang relevan	3,75	Tinggi
13	Menyediakan informasi yang mudah dipahami	3,93	Tinggi
14	Menyediakan informasi yang tepat secara detail	3,49	Tinggi
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3,79	Tinggi
Rata-rata variabel <i>information quality</i>		3,74	Tinggi
C	<i>Variabel Service interaction quality</i>		
16	Memiliki reputasi yang baik	3,57	Tinggi
17	Menyediakan keamanan saat <i>upload</i> dan <i>download</i>	3,75	Tinggi

No.	Atribut/Indikator	Rata-rata Persepsi	Kategori
18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	3,79	Tinggi
19	<i>Website</i> memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian	3,52	Tinggi
20	<i>Website</i> memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan)	3,38	Sedang
21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi antara dosen dan mahasiswa	3,85	Tinggi
Rata-rata variabel <i>service interaction quality</i>		3,64	Tinggi
Rata-rata keseluruhan		3,76	

Sumber : Lampran 5

Tabel 4.4 menunjukkan nilai rata-rata penilaian kualitas yang dirasakan (persepsi aktual). Dari keseluruhan item terdapat 19 item yang berada pada kategori tinggi. Berkaitan dengan hal ini, dapat disimpulkan bahwa penilaian mengenai kualitas yang dirasakan dari ke 19 item sudah dirasa tinggi, namun belum pada kategori tertinggi yaitu kategori sangat tinggi. Sehingga pihak penyedia layanan perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas dari ke 19 item tersebut.

Selanjutnya terdapat 2 item berada pada kategori sedang yaitu pada item terkait kemenarikan tampilan *website* dan pemberian rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan) pada *website*. Kedua item ini tentu perlu perhatian lebih dari pihak penyedia layanan sebab dari hasil penilaian dengan kategori sedang dapat dikatakan bahwa menurut pengguna *website e-learning* tampilan *website* masih kurang menarik, artinya pengguna *website e-learning* masih memiliki harapan bahwa tampilan *websitenya* lebih menarik. Selain itu pengguna merasa bahwa *website e-learning* masih kurang memberikan rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan), artinya pengguna berharap *website e-*

learning dapat lebih memberikan rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan).

TABEL 4.5
Kategorisasi Deskriptif Statistik Penilaian Harapan

No.	Atribut/Indikator	Rata-rata Harapan	Kategori
A.	Variabel <i>Usability</i>		
1	Kemudahan untuk mempelajari pengoperasiannya	4,33	Sangat Tinggi
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	4,33	Sangat Tinggi
3	Kemudahan untuk navigasi menu	4,21	Sangat Tinggi
4	Kemudahan untuk digunakan	4,21	Sangat Tinggi
5	Tampilan <i>website</i> menarik	4,34	Sangat Tinggi
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	4,21	Sangat Tinggi
7	<i>Website</i> menyam kompetensi	4,28	Sangat Tinggi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	4,26	Sangat Tinggi
Rata-rata variabel <i>usability</i>		4,27	Sangat Tinggi
B	Variabel <i>Information quality</i>		
9	Menyediakan informasi yang akurat	4,43	Sangat Tinggi
10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4,41	Sangat Tinggi
11	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (tepat waktu)	4,33	Sangat Tinggi
12	Menyediakan informasi yang relevan	4,34	Sangat Tinggi
13	Menyediakan informasi yang mudah dipahami	4,46	Sangat Tinggi
14	Menyediakan informasi yang tepat secara detail	4,33	Sangat Tinggi
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	4,39	Sangat Tinggi
Rata-rata variabel <i>information quality</i>		4,38	Sangat Tinggi
C	Variabel <i>Service interaction quality</i>		
16	Memiliki reputasi yang baik	4,39	Sangat Tinggi
17	Menyediakan keamanan saat <i>upload</i> dan <i>download</i>	4,44	Sangat Tinggi
18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	4,46	Sangat Tinggi
19	<i>Website</i> memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian	4,43	Sangat Tinggi

No.	Atribut/Indikator	Rata-rata Harapan	Kategori
20	<i>Website</i> memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan)	4,21	Sangat Tinggi
21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi antara dosen dan mahasiswa	4,48	Sangat Tinggi
Rata-rata variabel <i>service interaction quality</i>		4,4	Sangat Tinggi
Rata-rata keseluruhan (<i>Mean</i>)		4,35	

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 5

Tabel 4.5 menunjukkan nilai rata-rata penilaian kualitas yang diharapkan (harapan). Dapat dilihat, keseluruhan item pada penilaian harapan berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *website e-learning* memiliki harapan lebih terhadap kualitas *website e-learning* FEB UMY secara keseluruhan dari ke 21 item.

Namun jika menilik kembali pada Tabel 4.4 mengenai penilaian persepsi aktual kemudian dihubungkan pada Tabel 4.5 mengenai persepsi harapan, sangat jelas terjadi kesenjangan untuk keseluruhan item. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna *e-learning* terhadap kualitas *website* sangat tinggi, namun kualitas *website* yang pengguna rasakan belum dapat memenuhi harapan. Kesenjangan itu tentu dijadikan perhatian oleh pihak penyedia layanan untuk berusaha mewujudkan harapan yang sangat tinggi oleh penggunanya. Sehingga tidak akan terjadi *gap* atau kesenjangan antara penilaian kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dengan penilaian kualitas yang diharapkan (harapan).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Sub bab ini akan dipaparkan hasil analisis dari pengolahan data responden mengenai kualitas *website e-learning* FEB UMY. Pengolahan data yang dilakukan ada 2 jenis yaitu dengan Analisis Kesenjangan, dan *Importance- Performance Analysis*.

1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan/*gap* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari penilaian terhadap persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas *website*. Dengan menggunakan rumus $Q = P - E$, dimana P menunjukkan nilai kualitas yang dirasakan saat ini dan E menunjukkan nilai dari kualitas yang diharapkan. Jika nilai kesenjangan menunjukkan hasil 0 ($P=E$) hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang diharapkan sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Apabila hasil nilai kesenjangan menunjukkan hasil positif ($P>E$) hal ini menunjukkan bahwa kualitas melebihi dari apa yang diharapkan penggunanya. Namun apabila nilai kesenjangan yang didapatkan bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang ada saat ini tidak/belum sesuai dengan apa yang diharapkan penggunanya (Jayasundara, 2008; Asogwa, *et al.* 2014).

TABEL 4.7
Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

No	Atribut/Indikator	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Rata-rata <i>Gap</i>
A	Variabel <i>Usability</i>			
1	Kemudahan untuk mempelajari pengoperasiannya	4,05	4,33	-0,28
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	4	4,33	-0,33

No	Atribut/Indikator	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Rata-rata Gap
3	Kemudahan untuk navigasi menu	4,07	4,21	-0,14
4	Kemudahan untuk digunakan	4,07	4,21	-0,14
5	Tampilan <i>website</i> menarik	3,31	4,34	-1,03
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	3,75	4,21	-0,46
7	<i>Website</i> menyam kompetensi	3,75	4,28	-0,53
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3,98	4,26	-0,28
Rata-rata Gap Variabel <i>Usability</i>				-0,4
B	Variabel <i>Information quality</i>			
9	Menyediakan informasi yang akurat	3,62	4,43	-0,81
10	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4	4,41	-0,41
11	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (tepat waktu)	3,61	4,33	-0,72
12	Menyediakan informasi yang relevan	3,75	4,34	-0,59
13	Menyediakan informasi yang mudah dipahami	3,93	4,46	-0,53
14	Menyediakan informasi yang tepat secara detail	3,49	4,33	-0,84
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3,79	4,39	-0,6
Rata-rata Gap Variabel <i>Information quality</i>				-0,64
C	Variabel <i>Service interaction quality</i>			
16	Memiliki reputasi yang baik	3,57	4,39	-0,82
17	Menyediakan keamanan saat <i>upload</i> dan <i>download</i>	3,75	4,44	-0,69
18	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	3,79	4,46	-0,67
19	<i>Website</i> memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian	3,52	4,43	-0,91
20	<i>Website</i> memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan)	3,38	4,21	-0,83
21	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi antara dosen dan mahasiswa	3,85	4,48	-0,63
Rata-rata Gap Variabel <i>Service interaction quality</i>				-0,76
Rata-rata Kesenjangan/Gap Keseluruhan				-0,58

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 5

Tabel 4.6 menunjukkan nilai rata-rata kesenjangan dari masing-masing indikator yang ada di ketiga variabel/dimensi *WebQual* 4.0. Nilai rata-rata kesenjangan untuk dimensi *usability* adalah sebesar -0,4 kemudian nilai rata-rata kesenjangan untuk variabel *information quality* adalah sebesar -0,64 dan *service interaction quality* rata-rata kesenjangan bernilai -0,76. Sedangkan untuk nilai rata-rata kesenjangan pada keseluruhan atribut adalah -0,58.

Nilai rata-rata kesenjangan untuk dimensi *usability* yakni -0,4. Nilai rata-rata yang didapatkan bernilai negatif, artinya kualitas yang ada saat ini tidak/belum sesuai dengan harapan pengguna. Namun nilai rata-rata pada dimensi *usability* merupakan memiliki nilai kesenjangan terkecil dibandingkan dengan kedua variabel yang lain, artinya kesenjangan mengenai kualitas yang dirasakan dengan kualitas yang diharapkan pada dimensi *usability* (kegunaan) masih lebih kecil dibandingkan dengan kedua dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak penyedia layanan perlu mempertahankan kualitas *websitenya* dari ke 8 atribut pada dimensi *usability*.

Namun dari ke 8 atribut dalam dimensi *usability* terdapat atribut dengan nilai kesenjangan paling tinggi daripada ke 21 atribut lainnya, yakni atribut nomor 5 dengan nilai kesenjangan -1,03 mengenai kurang menariknya tampilan *website*. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa pengguna memiliki harapan yang besar mengenai kemenarikan tampilan *website e-learning* FEB UMY, namun tampilan *website* yang saat ini dirasakan masih kurang menarik. Sehingga penyedia layanan selain perlu mempertahankan atribut pada dimensi *usability*, juga perlu menyoroti atribut mengenai kurang menariknya tampilan

website, sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan untuk memenuhi harapan pengguna *website e-learning* FEB UMY.

Selanjutnya variabel *information quality* dengan nilai rata-rata kesenjangan -0,64, yang artinya kualitas *website e-learning* FEB UMY yang ada berdasarkan dimensi kualitas informasinya belum/tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Sehingga pihak penyedia layanan tentu harus meningkatkan kualitas informasinya, yakni dengan menyediakan informasi yang akurat, dapat dipercaya, *up to date* (tepat waktu), relevan, mudah dipahami, tepat secara detail dan dengan format yang sesuai.

Dimensi dengan nilai kesenjangan tertinggi yaitu pada dimensi *service interaction quality* dengan rata-rata kesenjangan bernilai -0,76. Nilai negatif sudah jelas mengindikasikan bahwa kualitas *website e-learning* FEB UMY belum/tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Terlebih dengan angka kesenjangan tertinggi pada dimensi ini, menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan *website e-learning* FEB UMY masih sangat perlu ditingkatkan. Karena dengan nilai kesenjangan negatif yang semakin tinggi menggambarkan semakin besarnya harapan pengguna terkait kualitas *website*, namun kualitas *website* yang dirasakan saat ini belum mampu memenuhi harapan penggunanya.

Dilihat dari keseluruhan indikator pada Tabel 4.6, menunjukkan bahwa nilai kesenjangan semuanya bernilai negatif dan nilai rata-rata kesenjangan secara keseluruhan bernilai -0,58. Nilai negatif pada keseluruhan nilai rata-rata

kesenjangan menunjukkan bahwa kualitas yang ada saat ini tidak/belum sesuai dengan dengan harapan para penggunanya.

Hasil olah data mengenai analisis kesenjangan *kualitas website e-learning* FEB UMY menunjukkan nilai negatif, sehingga hal ini dapat menjawab rumusan masalah nomor 1, bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara persepsi aktual dan harapan pengguna *website e-learning* FEB UMY.

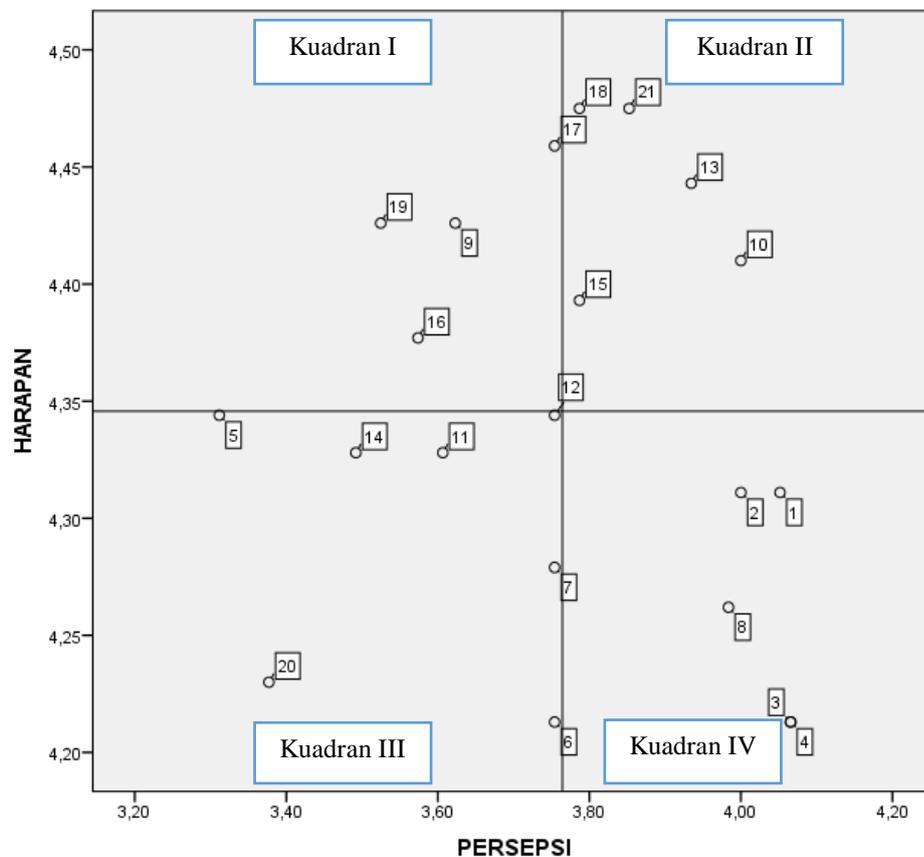
2. *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas *website* yang sesuai dengan harapan penggunanya. Untuk mengetahui apa saja atribut yang perlu perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Importance-Performance Analysis*. Output dari analisis ini dapat menggambarkan indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan hingga indikator-indikator yang sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Yang akan digambarkan ke dalam diagram empat kuadran.

Indikator-indikator yang masuk pada kuadran I menjadi indikator dengan proritas perbaikan, sehingga indikator yang masuk pada kuadran I ini perlu disoroti dan perlu perhatian. Sedangkan Kuadran II menggambarkan indikator-indikator yang sudah sesuai dengan harapan penggunanya, yang artinya indikator yang berada pada kuadran II hanya perlu mempertahankan kualitasnya. Kuadran III menggambarkan indikator-indikator yang tidak terlalu membutuhkan perhatian karena harapan pengguna terhadap atriibut ini adalah

rendah. Dan yang terakhir adalah kuadran IV yang menggambarkan indikator-indikator yang tidak terlalu penting namun memiliki kualitas yang baik.

Untuk menentukan letak masing-masing indikator pada diagram kartesius *Importance- Performance Analysis* dapat dilihat dari rata-rata nilai persepsi dan harapan dari setiap indikator/indikator pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5. Garis pembatas dalam diagram kartesius diambil dari nilai rata-rata (*mean*) dilihat dari keseluruhan indikator. Garis tersebut akan membatasi masing-masing kuadran dan membentuk kuadran 4 sisi.



Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 6

GAMBAR 4.3

Kuadran Hasil Importance-Performance Analysis

Gambar 4.3 menunjukkan output dari kuadran hasil dari *Importance-Performance Analysis* yang menggambarkan kuadran 4 sisi dengan garis

pembatas pada sumbu harapan berada pada angka 4,35 dan pada sumbu persepsi berada pada angka 3,76. Hasil output kuadran *Importance-Performance Analysis* 4 sisi dapat menjawab rumusan masalah kedua mengenai Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan.

a. Kuadran I

Indikator-indikator yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai indikator yang penting dan atau diharapkan oleh pengguna tetapi kondisi persepsi aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan, sehingga indikator-indikator yang masuk pada kuadran ini merupakan indikator yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Terdapat 3 indikator pada kuadran I dimana harapan pengguna terhadap indikator ini tinggi sedangkan kualitas yang ada belum sesuai dengan harapan penggunanya. Indikator-indikator tersebut yakni indikator nomor 9, 16 dan 19 mengenai ketersediaan informasi yang akurat, *website* memiliki reputasi baik, dan *website* memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian. Artinya pengguna *e-learning* FEB UMY merasa *website e-learning* FEB UMY belum menyediakan informasi yang akurat, *website* dirasa belum memiliki reputasi yang baik yang mana reputasi baik dalam hal ini dipersepsikan baik oleh pengguna, dapat berfungsi dengan sebagaimana mestinya, dan menu-menu pada mudah dipahami dan mudah diakses. Yang terakhir, *website* belum dapat memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian bagi pengguna.

b. Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran I adalah indikator-indikator yang sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Terdapat 7 indikator yang harus dipertahankan kualitasnya karena sudah memenuhi harapan penggunanya, yaitu indikator nomor 10, 12, 13, 15, 17, 18, dan 21. Mengenai informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, kesesuaian informasi dengan format *website*, keamanan *website* terkait data pribadi, dan keamanan saat *upload* dan *download*, serta mengenai kemudahan berkomunikasi antara dosen dengan mahasiswa.

Dari output yang didapat, mengartikan bahwa pengguna *e-learning* FEB UMY merasa *website e-learning* telah menyediakan informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, dan informasi yang sesuai dengan format *website*, serta telah menjamin keamanan *website* terhadap informasi pribadi dan keamanan saat *upload* dan *download*.

c. Kuadran III

Kuadran III menggambarkan indikator-indikator yang tidak terlalu membutuhkan perhatian karena harapan pengguna terhadap atribut ini adalah rendah. Pada kuadran III terdapat 4 indikator yang menunjukkan bahwa indikator-indikator ini tidak terlalu membutuhkan perhatian karena harapan pengguna terhadap indikator ini adalah rendah. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran III adalah indikator dengan nomor 5, 11, 14, dan 20, mengenai tampilan *website* yang menarik, ketersediaan informasi yang *up to date* (tepat

waktu) dan informasi yang tepat secara detail, serta *website* memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan pengguna terhadap tampilan *website* yang menarik, ketersediaan informasi yang *up to date* (tepat waktu) dan informasi yang tepat secara detail, serta *website* memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan) adalah rendah, sehingga ke 4 indikator ini tidak membutuhkan perhatian.

d. Kuadran IV

Indikator-indikator yang masuk pada kuadran IV adalah indikator yang tidak terlalu penting namun memiliki kualitas yang baik sehingga perhatian terhadap indikator ini bisa dialihkan ke indikator lain yang lebih membutuhkan. Pada kuadran IV terdapat 8 indikator yaitu indikator-indikator dengan nomor 1, 2, 3, 4, 6, 7, dan 8. Indikator ini adalah indikator yang berada pada satu dimensi yaitu dimensi *usability*. Dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator dalam dimensi *usability* (kecuali indikator mengenai tampilan *website* menarik) merupakan indikator yang tidak terlalu penting namun memiliki kualitas yang baik menurut pengguna. Indikator tersebut adalah mengenai kemudahan untuk mempelajari pengoperasiannya, interaksi dengan *website* jelas dan mudah dipahami, kemudahan untuk navigasi menu, kemudahan untuk digunakan, desain sesuai dengan jenis *website*, *website* menyampaikan kompetensi dan *website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Artinya, karena indikator tersebut tidak terlalu penting namun sudah memiliki

kualitas yang baik, pengguna *website e-learning* menganggap bahwa perhatian terhadap indikator ini bisa dialihkan ke indikator lain yang lebih membutuhkan.

3. Analisis Kendala dalam Penerapan *Website E-learning* FEB UMY

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner terbuka kepada pengguna dalam hal ini mahasiswa dan dosen Program Studi Manajemen mengenai kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY ditemukan kendala-kendala yang dihadapi oleh setiap pengguna. Kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dosen

Berdasarkan kuesioner terbuka yang dibagikan kepada dosen Manajemen FEB UMY, kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY dapat dilihat pada Tabel 4.7.

TABEL 4.7
Kendala dari Dosen dalam Penerapan *Website E-learning* FEB UMY

No	Kendala	Frekuensi
1	Belum tersedianya penduan praktis penggunaan semua fasilitas yg tersedia	1
2	Koneksi internet yang kurang stabil menghambat proses penggunaan <i>e-learning</i>	3
3	Menu penilaian yang kompleks dan grouping mahasiswa dengan dosen yang membingungkan	1
4	Belum semua mata kuliah menggunakan <i>e-learning</i>	1

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY menurut dosen Manajemen UMY adalah sebagai berikut:

1) Belum tersedianya panduan praktis

Dalam penggunaan *website e-learning* FEB UMY tentu seharusnya membutuhkan panduan penggunaan yang praktis atau sederhana terkait penggunaan semua fasilitas atau menu yg tersedia. Namun belum tersedianya panduan praktis baik terbukukan maupun terpublish menjadi kendala dan dapat menghambat *proses e-learning*.

Terdapat 1 responden yang mengatakan keluhan terkait belum tersedianya panduan praktis mengenai penggunaan *e-learning*. Walaupun hanya 1 responden dari keseluruhan responden dosen berjumlah 9, namun kendala ini tentu perlu menjadi perhatian bagi pihak pengelola dan pihak penyedia layanan. Sehingga diharapkan dapat meminimalisir kendala yang serupa maupun kendala yang ditimbulkan karena belum tersedianya panduan praktis.

2) Koneksi internet yang kurang stabil menghambat proses penggunaan *e-learning*

Penggunaan *website e-learning* tentu membutuhkan koneksi internet. Sehingga kestabilan koneksi internet sangat berpengaruh terhadap penggunaan *e-learning*. Apabila ada gangguan pada koneksi internet, tentu saja proses *e-learning* juga akan terganggu.

Terlihat pada Tabel 4.7, keluhan mengenai koneksi internet yang kurang stabil disampaikan oleh 3 responden. Merupakan poin dengan jumlah responden terbanyak dibandingkan poin lainnya. Hal ini tentu perlu menjadi fokus untuk Pihak Universitas yang menangani jaringan

internet di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sebab pengguna seringkali menggunakan *e-learning* ini di lingkungan UMY dengan memanfaatkan fasilitas jaringan internet yang disediakan oleh Universitas.

- 3) Menu penilaian yang kompleks dan grouping mahasiswa dengan dosen yang membingungkan

Menu-menu pada *e-learning* pada tampilan dosen seperti menu penilaian dan aturan *grouping* antar mahasiswa dan dosen dirasa masih membingungkan. Hal ini erat juga kaitannya dengan belum tersedianya panduan praktis. Sehingga ketika dosen kebingungan terkait penggunaan menu tidak dapat secara langsung melihat panduan. Atau dengan kata lain dosen harus menanyakan kepada pihak admin Program Studi.

Jumlah responden yang menyampaikan keluhan ini hanya sejumlah 1 responden. Namun tentu saja terkait navigasi menu ini perlu menjadi perhatian pihak penyedia layanan untuk memberikan panduan praktis yang dapat menjelaskan cara penggunaan menu-menu yang ada.

- 4) Belum semua mata kuliah menggunakan *e-learning*

Terdapat 1 responden yang mengatakan bahwa belum semua mata kuliah menggunakan *e-learning*. Hal ini menjadi salah satu penghambat proses *e-learning*, sebab dalam penerapan *e-learning* pada perkuliahan tentu semua mata kuliah harus tersedia.

b. Mahasiswa

Berdasarkan kuesioner terbuka yang dibagikan kepada mahasiswa Manajemen FEB UMY, kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Dari Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY menurut mahasiswa Manajemen UMY adalah sebagai berikut:

TABEL 4.8
Kendala dari Mahasiswa dalam Penerapan *Website E-learning* FEB UMY

No	Kendala	Frekuensi
1	Gangguan akses <i>website e-learning</i>	8
2	Keamanan <i>website</i>	2
3	Durasi <i>setting</i> waktu penugasan yang terlalu singkat	1
4	Kelas pada <i>e-learning</i> terbagi menjadi 2	1
5	Tampilan <i>website</i> kurang menarik	7
6	Kurangnya kapasitas <i>upload</i> tugas	9

Sumber: Data primer diolah, 2019

1) Gangguan akses *website e-learning*

Gangguan akses *website e-learning* yang dimaksud adalah kondisi pada saat akan masuk atau *login website e-learning* sulit, selain itu juga adanya kelambatan dan terjadi *hang* (*website* berhenti sesaat) pada saat proses *e-learning*.

Gangguan-gangguan tersebut mungkin disebabkan oleh pihak pengelola yang belum optimal mengelola *website*, namun juga bisa disebabkan oleh pengguna terkait koneksi internet yang lambat hingga hambatan pada perangkat keras yang digunakan.

Dari banyaknya responden yang menyampaikan kendala tersebut yaitu sejumlah 8 responden dapat dilihat pada Tabel 4.8, mengindikasikan bahwa kendala ini perlu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola untuk mengoptimalkan pengelolaan *website*, selain itu juga pihak universitas yang mengelola jaringan internet di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta perlu mengoptimalkan jaringan internet yang tersedia. Mengingat pengguna *website e-learning* yang seringkali menggunakan *website* di lingkungan UMY. Kemudian juga untuk pengguna dapat memperhatikan kestabilan koneksi internet dan kualitas pada perangkat keras yang digunakan pada saat mengakses *website e-learning*. Karena ada kemungkinan gangguan akses disebabkan oleh pengguna sendiri.

2) Keamanan *website*

Keamanan tentu menjadi isu yang banyak diperdebatkan. Keamanan yang dimaksud pada poin adalah keamanan terkait informasi pribadi pengguna yang mungkin dapat disalahgunakan dan juga keamanan pada saat aktivitas *upload* dan *download*.

Pada Tabel 4.8 terlihat sebanyak 2 responden yang menyampaikan kekhawatirannya akan keamanan *website*. Sehingga pihak pengelola dan penyedia layanan dapat memberikan rasa aman maupun mensosialisasikan tingkat keamanan *website*, sehingga pengguna akan merasa lebih aman pada saat menggunakan *website* dan kepercayaan kepada *website e-learning* juga akan meningkat.

3) *Setting* waktu penugasan yang terlalu singkat

Penugasan dalam *e-learning* terhubung dengan batas waktu yang tersistem. Dosen dapat *mensetting* waktu sesuai kehendak mereka. Namun kemudian menjadi kendala apabila *setting* waktu terlalu singkat. Ketika waktu untuk *upload* penugasan habis, tidak ada toleransi dan negosiasi, sehingga file yang *diupload* tidak sampai pada dosen.

Hal ini erat kaitannya dengan komunikasi antara dosen pengampu dengan mahasiswa dalam menginformasikan waktu penugasan. Selain itu juga terkait dengan pengaturan waktu mahasiswa pada saat menyelesaikan penugasan. Jadi dapat disimpulkan kendala ini dapat berasal dari kurangnya komunikasi antara dosen dengan mahasiswa dan ketepatan waktu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas yang harus di *upload* pada *website e-learning*.

4) Kelas pada *e-learning* terbagi menjadi 2

Pengaturan kelas pada *e-learning* seharusnya sudah diatur dengan semestinya. Sehingga ketika ada kendala seperti kelas yang terbagi 2 tentu akan menghambat proses *e-learning*.

5) Tampilan *website* kurang menarik

Tampilan sangat mempengaruhi ketertarikan pengguna dalam menggunakan *website*, sehingga apabila pengguna merasa tampilan kurang menarik, akan mempengaruhi penggunaan *website* secara keseluruhan.

Pada Tabel 4.8 terlihat sejumlah 7 responden yang menyatakan tampilan kurang menarik. Sehingga pihak pengelola dan penyedia layanan dapat melakukan evaluasi untuk menghimpun pendapat dari pengguna mengenai tampilan *website* yang menarik dan melakukan perbaikan serta peningkatan tampilan *website*

6) Kurangnya kapasitas *upload* tugas

Proses *e-learning* erat kaitannya dengan *upload* tugas. Untuk kapasitas *upload* selama ini terbatas yaitu 2 mb. Sedangkan tugas yang perlu di*upload* bisa jadi melebihi kapasitas yang tersedia.

Berdasarkan Tabel 4.8, pada poin ini menjadi poin dengan jumlah responden terbanyak. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala berkaitan dengan kapasitas *upload* yang terbatas harus menjadi fokus untuk perbaikan baik oleh pengelola maupun penyedia layanan.

Tabel 4.9 adalah hasil coding mengenai kendala penerapan *e-learning* FEB UMY. Peneliti melakukan wawancara mengenai kendala penerapan *e-learning* FEB UMY kepada pihak Biro Sistem Informasi (BSI) UMY yang memahami atau terkait dengan *website e-learning* FEB UMY serta pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen untuk menghimpun kendala dari sisi yang lain.

Berdasarkan jawaban dari pertanyaan item di atas mengenai kendala yang pernah dihadapi dalam penerapan *e-learning* FEB UMY dapat

dikategorikan menjadi 2 kendala yaitu kendala dari dosen dan kendala dari mahasiswa.

TABEL 4.9

Kendala dari Hasil Coding Wawancara dalam Penerapan *Website E-learning* FEB UMY

Pertanyaan	Coding
<p>Apa saja kendala yang pernah dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB UMY?</p>	<p style="text-align: center;">Pihak BSI</p> <p style="text-align: center;">Kendala dari Dosen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lupa <i>password</i> • Tidak adanya mata kuliah • Dosen belum memahami menu penilaian <p style="text-align: center;">Kendala dari Mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lupa <i>password</i> <p style="text-align: center;">Pihak Admin <i>E-learning</i> Program Studi Manajemen</p> <p style="text-align: center;">Kendala dari Dosen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lupa username dan <i>password</i> • Sebagian dosen belum memahami cara pengisian konten • Sebagian dosen belum memahami cara <i>upload</i> materi • Sebagian dosen belum memahami menu penilaian • Selama ini dosen harus <i>download</i> panduan sendiri <p style="text-align: center;">Kendala dari Mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lupa username dan <i>password</i> • Background warna pada tampilan pada saat cerah tidak kelihatan • Tidak memahami menu-menu yang ada • Selama ini tidak ada buku panduan • Alat interaksi mahasiswa dengan dosen belum ada • Keterbatasan kapasitas <i>upload</i> 2 mb

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 3

a. Kendala dari dosen

1) Dosen lupa dengan username dan *password*

- 2) Sebagian dosen belum memahami cara *upload* materi
- 3) Sebagian dosen belum memahami menu penilaian
- 4) Sebagian dosen belum memahami cara pengisian konten
- 5) Selama ini dosen harus *download* panduan sendiri

b. Kendala

- 1) Lupa username dan *password*
- 2) Background warna pada tampilan pada saat cerah tidak kelihatan
- 3) Mahasiswa belum memahami menu-menu yang ada
- 4) Selama ini tidak ada buku panduan
- 5) Alat interaksi antar mahasiswa dengan dosen belum ada
- 6) File pengupload an terbatas hanya 2 mb

4. Analisis Solusi terkait Kendala dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY

Berdasarkan kuesioner terbuka yang dibagikan kepada dosen dan mahasiswa Manajemen FEB UMY, ditanyakan juga mengenai solusi yang dapat dilakukan untuk mengurangi kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY. Kendala dan analisis solusi dari jawaban pada kuesioner terbuka juga dibagi menjadi dua perspektif dari penggunaannya. Yaitu pengguna dengan status dosen dan pengguna dengan status mahasiswa. Pembagian untuk analisis kendala dan analisis solusi dilakukan karena kendala yang dihadapi dosen berbeda dengan kendala yang dihadapi oleh mahasiswa. Sehingga solusi yang didapatkan juga akan berbeda. Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.10

TABEL 4.10

Solusi dari kuesioner terbuka untuk mengurangi kendala dalam penerapan website e-learning FEB UMY

No	Kendala	Solusi
Dosen		
1	Belum tersedianya panduan praktis penggunaan semua fasilitas yang tersedia	Susun panduan untuk pengguna, baik dosen, mahasiswa dan tamu
2	Koneksi internet yang kurang stabil menghambat proses penggunaan <i>e-learning</i>	Meningkatkan bandwidth
3	Menu penilaian yang kompleks dan grouping mahasiswa dengan dosen yang membingungkan	Berikan tutorial tertulis secara online yang lebih detail disertai contoh dan dibuat lebih sederhana.
4	Belum semua mata kuliah menggunakan <i>e-learning</i>	Perlu pengelolaan terpadu
Mahasiswa		
1	Gangguan akses <i>website e-learning</i>	Terus lakukan perbaikan sistem <i>e-learning</i>
2	Keamanan <i>website</i>	Keamanannya lebih ditingkatkan
3	Durasi <i>setting</i> waktu penugasan yang terlalu singkat	Durasi <i>setting</i> waktu dari dosen diperpanjang
4	Kelas pada <i>e-learning</i> terbagi menjadi 2	Dibuat penyesuaian kelas
5	Tampilan <i>website</i> kurang menarik	Buat tampilan yang lebih menarik
6	Kurangnya kapasitas <i>upload</i> tugas	Menambah kapasitas penyimpanan <i>website</i>

Sumber: Data primer diolah, 2019

Selanjutnya untuk menghimpun solusi atas kendala dari pihak pengelola maupun pihak penyedia layanan, peneliti melakukan wawancara mengenai kendala penerapan *e-learning* FEB UMY kepada pihak Biro Sistem Informasi (BSI) UMY yang memahami atau terkait dengan *website e-learning* FEB UMY serta pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen. Solusi tersebut adalah sebagai berikut akan dirangkum pada Tabel 4.11 berikut:

TABEL 4.11

Solusi dari hasil coding wawancara untuk mengurangi kendala penerapan *website e-learning* FEB UMY

Pertanyaan	Coding
Apa saja solusi atas kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB UMY?	<p style="text-align: center;">Pihak BSI</p> <ul style="list-style-type: none">• Mahasiswa yang harus pintar mengatur waktu• Diadakan perkuliahan dengan materi tentang <i>e-learning</i> kepada mahasiswa baru• Solusi terkait cara mereset <i>password</i> : klik <i>forgotten password</i> kemudian memasukkan email mahasiswa kemudian tinggal di reset ulang menjadi <i>password</i> baru lagi <p style="text-align: center;">Pihak Admin <i>E-learning</i> Program Studi Manajemen</p> <ul style="list-style-type: none">• Untuk mahasiswa : memakai NIM (Nomor Induk Mahasiswa) untuk username• Untuk dosen : memakai username dan <i>password</i> yang sudah diciptakan• Jangan merubah <i>password</i>• Pihak BSI dapat membuat buku panduan yang dapat dibagikan kepada mahasiswa• Disediakan opsi untuk memilih kapasitas atau langsung dibuatkan untuk kapasitas <i>upload</i> yang lebih besar dari 2 mb• Mengadakan pelatihan dengan dosen dan mahasiswa baru

Sumber: Data diolah, 2019, Lampiran 4

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, di bawah ini adalah solusi yang dihimpun dari kuesioner terbuka dan hasil wawancara untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY.

a. Dosen

Solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh dosen sebagai pengguna adalah sebagai berikut:

- 1) Solusi untuk mengatasi kendala terkait belum adanya panduan praktis, pemahaman akan penggunaan menu-menu pada *website e-learning*,

pengisian konten, dan *upload* materi yaitu pihak pengelola maupun penyedia layanan harus membuat panduan praktis penggunaan *website e-learning* secara lengkap baik dalam bentuk fisik maupun softfile dan dibagikan kepada pengguna. Sehingga dosen memiliki pedoman dalam mengoperasikan *website e-learning* dan apabila ada hal yang membingungkan dapat kembali membuka pedoman yang ada. Namun dosen sebagai pengguna juga harus berperan aktif dalam mencari informasi mengenai pengoperasian *website e-learning* untuk meminimalisir kendala yang ada.

- 2) Solusi untuk mengatasi kendala terkait lupa username dan *password*, disarankan untuk dosen agar memakai username dan *password* yang sudah diciptakan oleh admin *e-learning* Program Studi Manajemen dan tidak mengubah *passwordnya*.
- 3) Solusi untuk mengatasi kendala stabilitas koneksi internet, disarankan untuk pihak universitas yang menangani jaringan internet di lingkungan kampus UMY untuk terus melakukan peningkatan dan perbaikan agar stabilitas koneksi internet selalu dalam kondisi baik. Selain itu dosen juga dapat memastikan koneksi internet dalam kondisi stabil pada saat mengakses *website e-learning* diluar lingkungan kampus. Sehingga penggunaan *e-learning* tidak mengalami kendala.
- 4) Solusi untuk mengatasi kendala terkait belum semua mata kuliah ada di *e-learning*, sebenarnya BSI sudah mengadakan hibah dan hampir seluruh mata kuliah mengikuti hibah tersebut, sehingga untuk kendala ini sudah

mulai berkurang, namun dosen juga harus memberikan informasi kepada pihak admin *e-learning* apabila ada mata kuliah yang belum terdapat pada *website*, begitu juga pihak admin *e-learning* juga harus komunikasi secara aktif untuk memastikan semua mata kuliah tersedia pada *website e-learning FEB UMY*

b. Mahasiswa

Solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh mahasiswa sebagai pengguna adalah sebagai berikut:

- 1) Solusi untuk mengatasi kendala terkait lupa username dan *password*, disarankan untuk : memakai NIM (Nomor Induk Mahasiswa) untuk username dan meminimalkan mengubah-ubah *password*. Selain itu juga terdapat cara untuk mereset *password* apabila lupa, namun tidak semua mahasiswa mengetahui caranya, sehingga pihak penyedia layanan sudah semestinya membuat panduan praktis yang dibagikan kepada mahasiswa maupun pelatihan sebagai bentuk sosialisasi mengenai penggunaan *website e-learning*. Mahasiswa juga harus berperan aktif untuk mencari informasi mengenai tata cara mereset *password* dan mensosialisasikan secara mandiri kepada mahasiswa lain untuk mengatasi kendala lupa *password*.
- 2) Solusi untuk mengatasi kendala terkait gangguan akses *website e-learning*, sebaiknya pihak pengelola terus mengoptimalkan pengelolaan, peningkatan, dan perbaikan *website*, selain itu perlu juga perhatian dari pihak universitas yang mengelola jaringan internet di lingkungan UMY

untuk mengoptimalkan jaringan internet yang tersedia. Mengingat pengguna *website e-learning* yang seringkali menggunakan *website* di lingkungan UMY. Kemudian juga untuk mahasiswa dapat memperhatikan kestabilan koneksi internet pada saat mengakses diluar kampus, dan kualitas pada perangkat keras yang digunakan pada saat mengakses *website e-learning*. Karena ada kemungkinan gangguan akses disebabkan oleh pengguna sendiri.

- 3) Solusi untuk mengatasi kendala terkait keamanan *website*, pihak pengelola dan penyedia layanan dapat memberikan rasa aman maupun mensosialisasikan tingkat keamanan *website*, sehingga pengguna akan merasa lebih aman pada saat menggunakan *website* dan kepercayaan kepada *website e-learning* juga akan meningkat.
- 4) Solusi untuk mengatasi kendala terkait durasi *setting* waktu penugasan yang terlalu singkat, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi komunikasi antara dosen pengampu dengan mahasiswa dalam menginformasikan durasi waktu penugasan. Selain itu juga mahasiswa juga harus pandai mengatur waktu untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya atau sebelum waktu yang ditentukan habis.
- 5) Solusi untuk mengatasi kendala terkait kelas pada *e-learning* yang terbagi menjadi 2, pihak pengelola maupun penyedia layanan dapat melakukan penyesuaian kelas. Selain itu juga dosen dapat memberi tahu kepada pihak admin apabila terdapat kendala seperti ini agar dapat langsung diatasi, sehingga kendalanya tidak berlangsung lama.

- 6) Solusi untuk mengatasi kendala terkait tampilan *website* kurang menarik, pihak pengelola dan penyedia layanan dapat melakukan evaluasi untuk menghimpun pendapat dari pengguna mengenai tampilan *website* yang menarik dan melakukan perbaikan serta peningkatan tampilan *website*.
- 7) Solusi untuk mengatasi kendala terkait kurangnya kapasitas *upload* tugas, berdasarkan wawancara dengan pihak BSI terdapat temuan informasi bahwa *default* kapasitas *upload* tugas adalah 20 mb, *setting* dilakukan oleh dosen. Sehingga pada kasus dosen harus *mensetting* kapasitas *upload* sesuai dengan kebutuhan dosen maupun mahasiswa. Selain itu untuk pihak penyedia layanan harus melakukan sosialisasi terkait informasi *default* kapasitas *upload*, baik dengan mengadakan pelatihan lagi maupun membuat buku panduan yang tertera didalamnya mengenai *setting* kapasitas *upload* tersebut.
- 8) Solusi untuk mengatasi kendala terkait mahasiswa yang tidak memahami menu-menu yang ada dan tidak adanya buku panduan selama ini, seharusnya pengelola maupun penyedia layanan harus membuat panduan praktis penggunaan *website e-learning* secara lengkap baik dalam bentuk fisik maupun softfile dan dibagikan kepada pengguna. Sehingga mahasiswa memiliki pedoman dalam mengoperasikan *website e-learning* dan apabila ada menu-menu yang belum dipahami dapat kembali membuka pedoman yang ada. Namun mahasiswa sebagai pengguna juga harus berperan aktif dalam mencari informasi mengenai pengoperasian *website e-learning* untuk meminimalisir kendala yang ada