

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi pada Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Nashrila Akrom

Email: Nashrilaakrom29@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jalan Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta 55183

ABSTRACT

This study aims to measure the quality of FEB UMY e-learning website based on the level of performance and the importance of user perception. The website service quality is measured based on the dimensions of WebQual 4.0: usability, information quality, service interaction quality. In addition, this study also analyzed the obstacles encountered in implementing the FEB UMY e-learning website and the solutions to these obstacles. The objects in this study were UMY FEB E-learning Website and 63 respondents consisting of lecturers and students who used e-learning within the past 6 months and informants from service providers and FEB UMY e-learning administrators who handled UMY. , related to or understanding of the UMY FEB e-learning website. . The data collected was analyzed with Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study prove that there is a gap between the two perspectives of the assessment of the quality of e-learning services website FEB UMY, namely between perceived quality and expected quality. The results showed that of the 21 items analyzed by the IPA method were grouped into quadrant I (3 items), quadrant II (7 items), quadrant III (4 items) and quadrant IV (8 items). The items that are considered important and need to be improved immediately are located in quadrant I regarding the availability of accurate information, the website has a good reputation, and the website gives the impression of attracting interest and attention.

Keywords: *Website Quality, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website e-learning* FEB UMY berdasarkan tingkat *performance* dan *importance* persepsi pengguna. Kualitas layanan *website* tersebut diukur berdasarkan dimensi dari WebQual 4.0 : *usability, information quality, service interaction quality*. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY serta solusi atas kendala tersebut. Objek dalam penelitian ini adalah *Website E-learning* FEB UMY dan subjek dengan jumlah 63 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa yang menggunakan *e-learning* dalam rentang waktu 6 bulan terakhir dan informan dari pihak penyedia layanan dan pihak admin *e-learning* FEB UMY yang menangani, terkait atau memahami *website e-learning* FEB UMY. . Data yang terkumpul dianalisis dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat *kesenjangan* (gap) antara dua perspektif penilaian kualitas layanan *website e-learning* FEB UMY yaitu antara kualitas yang dirasakan dan kualitas yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 21 item yang dianalisis dengan metode IPA dikelompokkan ke dalam kuadran I (3 item), kuadran II (7 item), kuadran III (4 item) dan kuadran IV (8 item). Item yang dianggap penting dan perlu segera ditingkatkan terletak pada kuadran I mengenai ketersediaan informasi yang akurat, *website* memiliki reputasi baik, dan *website* memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian.

Kata kunci : Kualitas *Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Pada era milenial yang sekarang ini, keseluruhan aktifitas tidak bisa lepas dari peran digital. Baik bisnis hingga organisasi harus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Penyesuaian diri ini adalah salah satu bentuk dari perubahan dan peningkatan suatu organisasi untuk menjadi lebih berkualitas.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) sebagai lembaga pendidikan tentunya juga harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam seluruh aspek. Baik dalam promosi, komunikasi, hingga proses dan kegiatan akademik. Salah satunya dengan menciptakan website yang menunjang dan sebagai media pendukung proses dan kegiatan akademik. Yaitu *website e-learning*.

Website e-learning adalah *website* yang diciptakan untuk mendukung pembelajaran secara daring atau online. Definisi *e-learning* adalah pembelajaran yang dilakukan secara fleksibel dan mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses kapan saja, di mana saja, oleh siapa saja.

Pihak Biro Sistem Informasi (BSI) UMY sebagai penyedia layanan berharap *website e-learning* FEB UMY dapat dipergunakan untuk membantu dan memudahkan mahasiswa serta dosen dalam *sharing* bahan ajar, pemberian tugas, pengumpulan tugas dengan batas waktu yang tersistem, diskusi *online*, ujian *online* dan lain sebagainya. Dengan begitu, *website e-learning* ini telah menjadi sarana yang penting yang perlu secara terus-menerus mendapat perhatian demi menjaga kualitas *website* sehingga dapat lebih memberikan kontribusi terhadap mahasiswa maupun dosen. Karena *website* yang berkualitas adalah *website* yang banyak diminati penggunaannya.

Meski dalam beberapa hal *e-learning* FEB UMY memberikan kontribusi yang besar, dalam beberapa survei di Fakultas Ekonomi dan Bisnis masih ditemukan beberapa kelemahan dalam mengoperasikan *e-learning* yakni kurang menariknya tampilan *website e-learning* FEB

UMY, keterbatasan ukuran dalam pengiriman tugas yakni tidak dapat melebihi 1 Mb sehingga apabila file memiliki ukuran yang melebihi 1 Mb mahasiswa akan kebingungan saat meng-*upload* dan berdampak pada penugasan yang tidak maksimal. Selain itu juga terdapat keluhan dari dosen terkait penilaian dan pada saat pengecekan tugas yang di *upload* oleh mahasiswa, karena dosen harus mengunduh satu-per satu file tersebut. Ketika suatu sistem masih mengalami kendala maupun kekurangan terkait penggunaan *website* tentunya akan mempengaruhi kualitas *website* itu sendiri. Sehingga dalam hal ini diperlukan evaluasi untuk mengukur kualitas *website*. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas *website* dilakukan dengan menggunakan kerangka *WebQual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*.

Pengukuran kualitas *website e-learning* FEB UMY dengan kerangka *WebQual* 4.0 pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu, penilaian mengenai kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dan penilaian mengenai kualitas yang diharapkan (harapan). Selanjutnya pemilihan alat dalam teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan menjelaskan indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan. Analisis ini membutuhkan alat bantu menggunakan program komputer SPSS.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena jasa atau layanan sendiri memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Tjiptono 2016).

Pengukuran Kualitas Layanan Website (*WebQual 4.0*)

Diperoleh dari pengembangan *WebQual* versi 1 samapi 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. *WebQual 4.0* merupakan alat ukur untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen penelitian dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall impression*.

Dimensi-dimensi pada konstruk *WebQual 4.0* akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Usability

Dimensi *usability* (kegunaan) berhubungan dengan mutu yang dan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi menu dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dimensi *usability* berdasarkan *WebQual 4.0* memiliki dari delapan indikator pengukuran yaitu kemudahan operasi, interaksi dengan situs web yang jelas dan mudah dimengerti, kemudahan navigasi, kemudahan menemukan alamat situs web, tampilan yang menarik, sesuai dalam mengatur informasi tata letak, menampilkan yang sesuai dengan jenis situs web serta perluasan pengetahuan informasi (Barnes & Vidgen, 2002).

Desain pada suatu *website* harus disesuaikan dengan yang pengguna butuhkan dan juga perlu dipaastikan mengenai kepuasan pengguna pada saat menggunakan *website* untuk menyelesaikan sebuah tugas tanpa menghadapi kesulitan satupun.(Yan & Guo, 2010).

2. Information quality

Dimensi *Information quality* atau kualitas informasi adalah kualitas konten yang terkandung di situs web, kesesuaian informasi untuk tujuan seperti format dan koherensi (Barnes & Vidgen, 2002). Dengan kata lain, kualitas informasi adalah kualitas informasi *website* yang menjadi kebutuhan pengguna, dimana memiliki karakteristik seperti akurat, tepat waktu dan relevan. (D. Napitupulu, 2017) Dimensi kualitas informasi berdasarkan *WebQual 4.0* memiliki tujuh item atau indikator pengukuran yaitu memberikan informasi yang jelas, memberikan informasi yang dapat dipercaya, memberikan informasi terkini, memberikan

informasi yang relevan, menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti, menyediakan informasi terperinci dan memberikan informasi dalam format yang sesuai.

3. *Service interaction quality*

Dimensi *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh penggunanya ketika mereka menyelidiki lebih mendalam pada situs web, yang diwujudkan sebagai kepercayaan dan empati, misalnya, terkait aspek transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes & Vidgen, 2002). Dimensi *service interaction quality* berdasarkan kerangka *WebQual 4.0* terdiri dari tujuh item atau indikator pengukuran yaitu memiliki reputasi yang baik, mendapatkan keamanan untuk menyelesaikan transaksi, rasa aman dalam menyampaikan data pribadi, kemudahan menarik minat dan perhatian, rasa komunitas, kemudahan untuk memberikan umpan balik serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi di situs web.

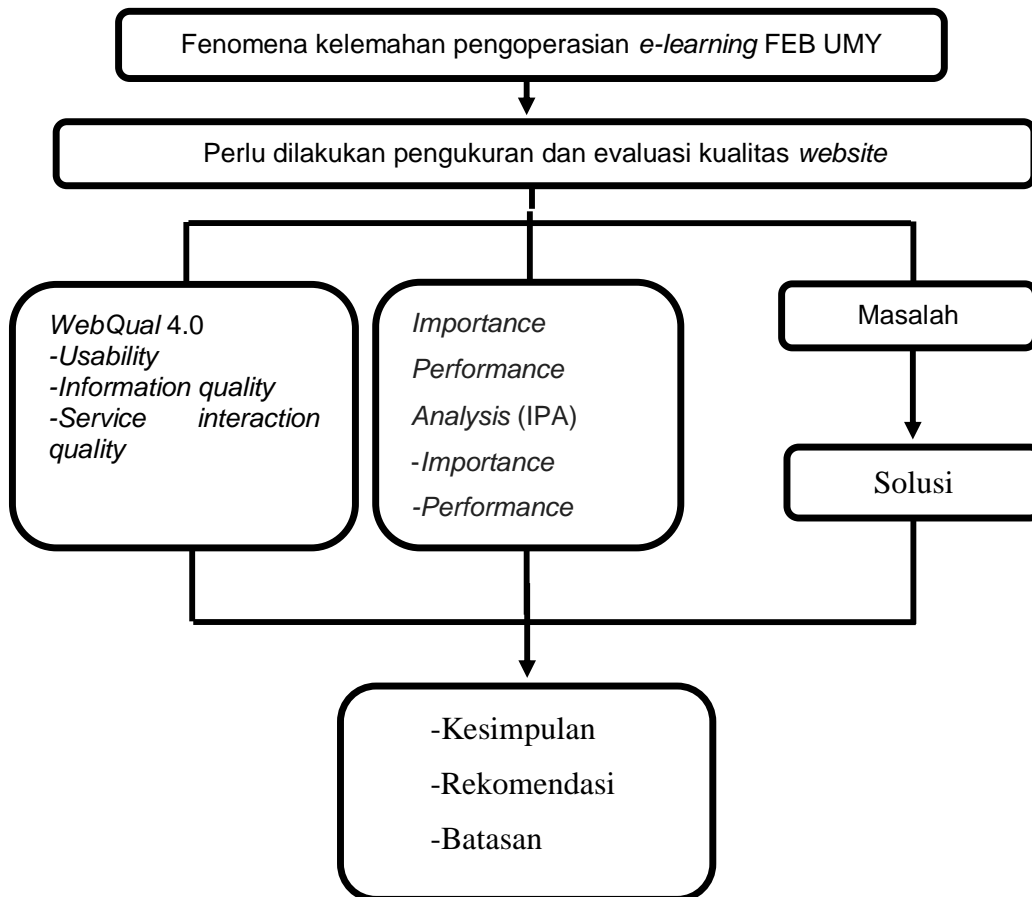
Website Akademik

Website atau situs web adalah salah satu sumber daya informasi yang paling banyak didistribusikan. Institusi pendidikan menggunakan sumber daya ini untuk memastikan bahwa kualitas pengiriman informasi terbaik tercapai. Dengan demikian, *website* akademik telah menjadi aspek yang sangat penting dari lembaga akademik, yang memengaruhi kualitas keseluruhannya (D. Pamuncar, 2018). Sistem Informasi Akademik merupakan sistem informasi pembelajaran *online* dan interaktif yang dimiliki oleh perguruan tinggi. Fungsinya sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan akademik maupun peningkatan kualitas belajar mengajar (Dafid, 2018).

ALUR PENELITIAN

Alur penelitian dimulai dari munculnya fenomena kelemahan dalam pengoperasian *website e-learning* FEB UMY, sehingga perlu dilakukan pengukuran *website* sebagai bahan evaluasi.

Adapun alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



GAMBAR 1
Alur Penelitian

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *website e-learning* FEB UMY. Sedangkan subjek penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen FEB UMY yang melakukan aktifitas dengan *e-learning* FEB. Selain itu informan dalam penelitian ini adalah pihak penyedia informasi dalam hal ini adalah 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.

B. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu mengarah pada informasi yang diperoleh tangan pertama oleh peneliti yang diangkat dari penelitian tersebut.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk distribusi kuesioner yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu penelitian ini dilakukan secara terfokus, bukan secara konsensus dengan membuat kriteria-kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner dan wawancara. Kuesioner terbagi menjadi dua yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Metode survei dengan menggunakan kuesioner disebarkan kepada responden dalam hal ini dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen FEB UMY sebagai pengguna *website*. Selain menggunakan metode survei dengan kuesioner, dilakukan wawancara kepada pihak penyedia layanan dan pihak yang memahami *website e-learning* FEB UMY untuk menganalisis secara lebih luas mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-learning* FEB UMY dan solusi atas kendala yang terjadi dari perspektif pihak penyedia informasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji Product Moment Pearson, dimana penelitian dapat dikatakan valid apabila signifikansi p value $< \alpha$ 5%. Sehingga apabila nilai

signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka pernyataan tersebut valid dan apabila nilai significansinya lebih besar dari 0,05, maka pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

Uji validitas dibedakan menjadi 2 yakni untuk pernyataan mengenai kualitas yang saat ini dirasakan (persepsi aktual) dan kualitas yang diharapkan pada *website e-learning* FEB UMY. Dalam penelitian ini terdiri 21 pernyataan dari 3 variabel dengan jumlah responden sebanyak 61 responden. Hasil pengujian validitas untuk kedua perspektif pernyataan menunjukkan bahwa dari 21 item pernyataan yang diuji validitasnya semuanya valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016). Pengujian dilakukan dengan *software* SPSS.

TABEL 1
Hasil Uji Reliabilitas

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

Pada hasil pengujian reliabilitas, didapatkan hasil bahwa dari kedua perspektif penilaian yang diuji reliabilitasnya, keseluruhan bersifat reliabel.

Hasil 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 menunjukan nilai kualitas yang dirasakan saat ini dan E menunjukan nilai dari kualitas yang diharapkan. Jika nilai kesenjangan menunjukan hasil 0 ($P=E$) hal ini menunjukan bahwa kualitas yang diharapkan sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Apabila hasil nilai kesenjangan menunjukan 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 2
Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

No	Variabel	Nilai Kesenjangan
A	Rata-rata <i>Gap</i> Variabel <i>Usability</i>	-0,4
B	Rata-rata <i>Gap</i> Variabel <i>Information quality</i>	-0,64
C	Rata-rata <i>Gap</i> Variabel <i>Service interaction quality</i>	-0,76
Rata-rata Kesenjangan/ <i>Gap</i> Keseluruhan		-0,58

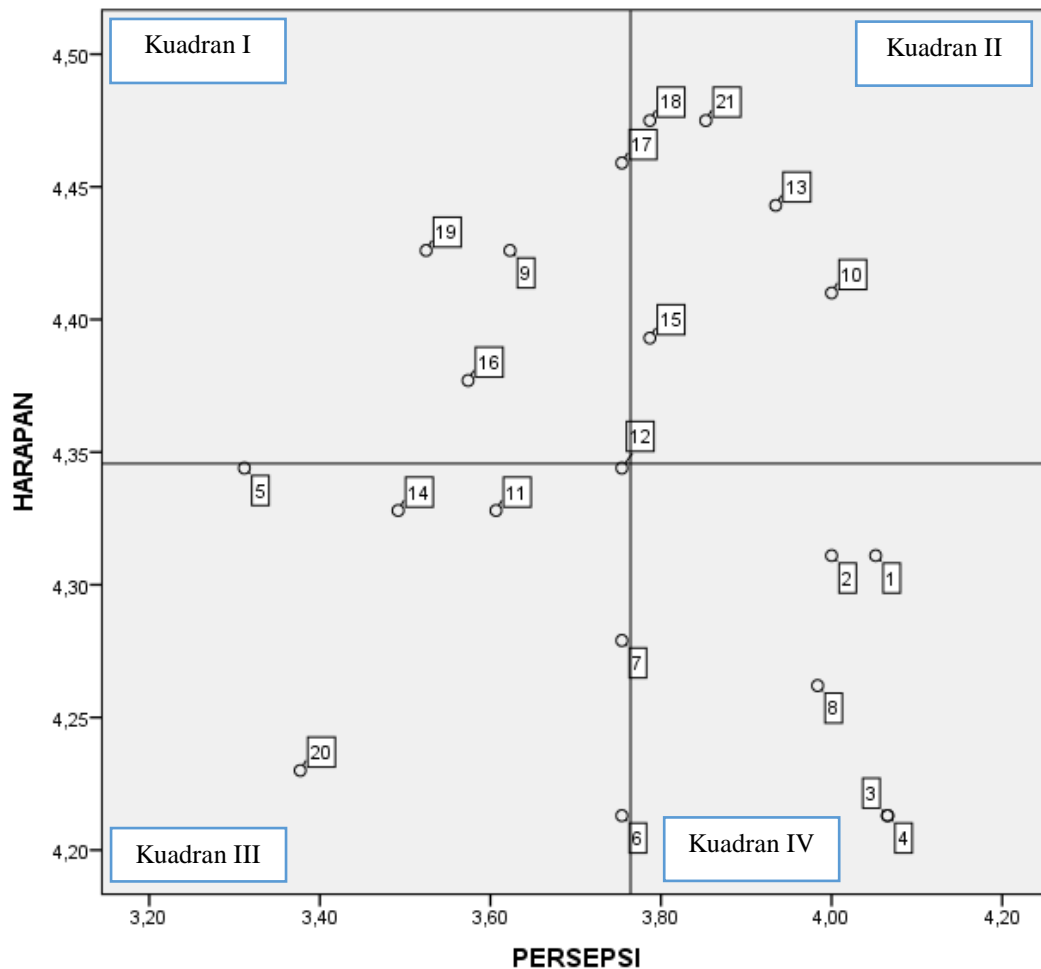
Hasil olah data mengenai analisis kesenjangan *kualitas website e-learning* FEB UMY menunjukkan nilai negatif, sehingga hal ini dapat menjawab rumusan masalah nomor 1, bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara persepsi aktual dan harapan pengguna *website e-learning* FEB UMY.

Importance-Performance Analysis (IPA)

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

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.



GAMBAR 2
 Kuadran Hasil *Importance-Performance Analysis*

b. Kuadran II

Indikator yang berada pada kuadran I adalah indikator-indikator yang sudah sesuai dengan harapan penggunaannya. Terdapat 7 indikator yang harus dipertahankan kualitasnya karena sudah memenuhi harapan penggunaannya, 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.

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).

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.

Analisis Kendala dan Solusi dalam Penerapan *Website E-learning* FEB UMY

Kendala-kendala serta solusi dalam penerapan *Website E-learning* FEB UMY didapatkan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner terbuka kepada pengguna dalam hal ini mahasiswa dan dosen Program Studi Manajemen serta dilakukan wawancara 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. Adapun kendala dan solusi dibagi menjadi 2 menurut penggunaannya, yaitu dosen dan mahasiswa. Yang dirakum dalam Tabel 3.

TABEL 3
Analisis Kendala dan Solusi 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>

TABEL 4
Solusi dari hasil coding wawancara untuk mengurangi kendala penerapan *website e-learning* FEB UMY

Informan	Coding
Pihak BSI	<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
Pihak Admin E-learning Program Studi Manajemen	<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 membuatkan buku panduan yang dapat dibagikan kepada mahasiswa

Informan	Coding
	<ul style="list-style-type: none"> • 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

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) antara penilaian kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dengan penilaian kualitas yang diharapkan (harapan) terhadap kualitas *website e-learning* FEB UMY, mengidentifikasi indikator apa saja yang ada pada kerangka *WebQual* 4.0 yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan kualitasnya, menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY dan menganalisis solusi atas kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY. Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dengan kualitas yang diharapkan (harapan) pengguna *website e-learning* FEB UMY.
2. Indikator-indikator yang perlu dipertahankan melalui *Importance-Performance Analysis* 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.
3. Indikator-indikator yang perlu ditingkatkan melalui *Importance-Performance Analysis* mengenai ketersediaan informasi yang akurat, *website* memiliki reputasi baik, dan *website* memberi ruang kesan menarik minat dan perhatian.
4. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY dikelompokkan menjadi 2 yaitu kendala dari dosen dan kendala dari mahasiswa
 - a. Kendala dari dosen

- 1) Lupa username dan *password*
- 2) Belum tersedianya panduan praktis penggunaan semua fasilitas yg tersedia, selama ini dosen harus *download* panduan sendiri
- 3) Koneksi internet yang kurang stabil menghambat proses penggunaan *e-learning*
- 4) Sebagian dosen belum memahami navigasi menu-menu yang ada pada *website e-learning* seperti pada menu penilaian, cara pengisian konten, cara *upload* materi
- 5) Belum semua mata kuliah menggunakan *e-learning*

b. Kendala dari mahasiswa

- 1) Lupa username dan *password*
- 2) Mahasiswa belum memahami menu-menu yang ada
- 3) Tidak tersedia buku panduan
- 4) Alat interaksi antar mahasiswa dengan dosen belum ada
- 5) Gangguan akses *website e-learning*
- 6) Keamanan *website*
- 7) Durasi *setting* waktu penugasan yang terlalu singkat
- 8) Kelas pada *e-learning* terbagi menjadi 2
- 9) Tampilan *website* kurang menarik
- 10) Kurangnya kapasitas *upload* tugas

5. Solusi atas kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY dikelompokkan menjadi 2 yaitu solusi untuk mengatasi kendala dari dosen dan solusi untuk mengatasi kendala dari mahasiswa

a. Solusi untuk kendala mengatasi dari dosen

- 1) Membuat panduan praktis penggunaan *website e-learning* secara lengkap baik dalam bentuk fisik maupun softfile dan dibagikan kepada pengguna.

- 2) Dosen sebagai pengguna juga harus berperan aktif dalam mencari informasi mengenai pengoperasian *website e-learning*.
- 3) Untuk meminimalisir lupa username atau *password*, sebaiknya memakai username dan *password* yang sudah diciptakan oleh admin *e-learning* Program Studi Manajemen dan tidak mengubah *passwordnya*.
- 4) Pihak universitas yang menangani jaringan internet di lingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 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.
- 5) 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. Solusi untuk mengatasi kendala dari mahasiswa

- 1) Untuk meminimalisir lupa username atau *password*, sebaiknya memakai NIM (Nomor Induk Mahasiswa) untuk username dan meminimalkan mengubah-ubah *password*. 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) Membuat panduan praktis penggunaan *website e-learning* secara lengkap baik dalam bentuk fisik maupun softfile dan dibagikan kepada pengguna.
- 3) Pihak pengelola terus mengoptimalkan pengelolaan, peningkatan, dan perbaikan *website*

- 4) Pihak universitas yang mengelola jaringan internet di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk mengoptimalkan jaringan internet yang tersedia. Mahasiswa juga harus memperhatikan kestabilan koneksi internet pada saat mengakses diluar kampus, dan kualitas pada perangkat keras yang digunakan pada saat mengakses *website e-learning*.
- 5) 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*.
- 6) Meningkatkan 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.
- 7) Untuk kendala kelas pada *e-learning* yang terbagi menjadi 2, dosen dapat secara langsung memberi tahu kepada pihak pengelola maupun penyedia layanan agar dapat melakukan penyesuaian kelas.
- 8) 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*.
- 9) 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.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini diupayakan dan dilaksanakan agar sesuai dengan prosedur ilmiah, akan tetapi kenyataannya penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, peneliti hanya melakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas *website e-learning* FEB UMY untuk Program Studi Manajemen dengan responden mahasiswa dan dosen Program Studi Manajemen, untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan objek yang lebih luas, seperti tingkat fakultas maupun universitas
2. Peneliti hanya mewawancarai 2 responden yaitu pihak Biro Sistem Informasi (BSI) UMY dan pihak admin *e-learning* Program Studi Manajemen, mungkin untuk penelitian selanjutnya bisa mewawancarai lebih banyak pihak-pihak yang terkait dengan *website e-learning*, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak Biro Sistem Informasi (BSI)

Bagi pihak Biro Sistem Informasi (BSI) sebaiknya berusaha melakukan perbaikan-perbaikan pada indikator-indikator kualitas yang perlu ditingkatkan dan mempertahankan pada indikator-indikator kualitas yang perlu dipertahankan (pada subbab kesimpulan nomor 2 dan 3). Kemudian dapat menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website e-learning* berdasarkan data mengenai kendala dan solusi (pada subbab kesimpulan nomor 4 dan 5) dengan harapan dapat meminimalisir kendala dalam penerapan *website e-learning*.

2. Pihak Universitas

Bagi pihak universitas, spesifik yang mengelola jaringan internet di lingkungan kampus untuk melakukan peningkatan dan perbaikan agar stabilitas koneksi internet selalu dalam kondisi baik demi menunjang penerapan *website e-learning*.

3. Pihak Pengguna *Website E-learning*

Bagi pihak pengguna *e-learning* baik dosen maupun mahasiswa dapat mengoptimalkan pemanfaatan *website e-learning* dan mengikuti solusi yang dapat mengurai kendala dalam penerapan *website e-learning* (pada subbab kesimpulan nomor 5).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran sebaiknya dalam melakukan penelitian bisa meneliti kualitas *website* di tingkat fakultas maupun universitas atau membuat perbandingan kualitas *website*. Selain itu juga dapat menambah responden yang terkait dengan penerapan *website e-learning*.

DAFTAR PUSTAKA

- Asogwa, B. E. 2014. Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. *Library Philosophy and Practice* (e-journal).
- Barnes, S.J & Vidgen, R.T. 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research* 3(3), 114-127.
- Dafid. 2018. Penggunaan Metode IPA dan Webqual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ilmiah Informatika Global* 9(2), ISSN: 22303-500x.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayasundara, C. 2008. User Perceptions and Expectations on E Information Literacy Development Programmes: A Gap Analysis. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Science*, 81- 94.
- Napitupulu, D. 2017. Analysis of Factor Affecting the Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ University). *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology* 7(3), ISSN: 2088-5334.
- Pamuncar, D., Stevic, Z., Zavadskas, E.K. 2018. Integration of Interval rough AHP and Interval rough MABAC Methods for Evaluating University Web Pages. *Applied Soft Computing*, 67, 141-163. Doi: 10.1016/j.asoc.2018.02.057.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yan, Pei & Guo, Jiao. 2010. The Research of Web Usability Design. 978-1-4244-5586-7/10/\$26.00 © 2010 IEEE.

SKRIPSI

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* DENGAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

(Studi pada *Website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***MEASURING E-LEARNING WEBSITE QUALITY WITH WEBQUAL 4.0*
*METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Study on the *E-Learning Website* of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Diajukan Oleh

NASHRILA AKROM

20150410180

Telah disetujui

Dosen Pembimbing



Fauziah, SE., M.Si.

Tanggal, 30 September 2019

NIDN. 0505057102