

WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN BDK MAKASSAR'S E-LEARNING

ANALISIS WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS E-LEARNING BDK MAKASSAR

Muh. Zainal

Balai Diklat Keagamaan Makassar, Indonesia

Email: uak.172ob@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the quality of the BDK Makassar e-Learning website and the level of conformity of BDK Makassar e-Learning to user needs using the webqual 4.0 and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. This type of research is quantitative descriptive research using a questionnaire instrument to determine the Useability, Information and Service Interaction of the BDK Makassar e-learning website. Data analysis techniques use webqual and IPA analysis techniques. The results showed that the overall average value in each interest component was 3.83, while the overall average value on each performance component was 3.70 with a degree of conformity between the expectations of participants and widyaiswara with a performance level on the elements of performance and importance of 96.72%, as well as an average gap level of -0.466 which means that the BDK Makassar e-Learning website has a quality of service that does not meet the expectations of participants and Widyaiswara. The results of the IPA analysis show that the BDK Makassar e-Learning web is in quadrant I of the First Priority, especially in the Information Quality Element which is an important indicator but the performance displayed is low. In order for BDK Makassar e-Learning to be improved in quality, it is necessary to address the relevance of information (IQ 11) so that user expectations can be met.

Keywords: Website; Useability; Information; Service Interaction.

Article history: Submission Date: 10 Agustus 2022 Revised Date: 3 Desember 2022 Accepted Date: 3 Desember 2022

PENDAHULUAN

Pembelajaran virtual berbasis website telah menjadi *trend* dalam perkembangan pembelajaran sejak *triger* Covid-19 di Indonesia termasuk lembaga pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan telah bertransformasi menjadi pembelajaran berbasis digital menggunakan *platform e-Learning*. Beragam *platform e-Learning* digital digunakan untuk menggantikan ruang kelas konvensional menjadi ruang kelas virtual yang dapat menjadi tempat untuk melaksanakan pembelajaran secara efektif. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Helmansyah (Helmansyah, Prawira, & Nugraha, 2021) bahwa menjadi keniscayaan dalam transformasi pembelajaran jarak jauh melalui internet. *Platform* yang digunakan merupakan *Learning Management System (LMS)* sebagai induk dari pengembangan kelas-kelas virtual dengan sajian yang sangat beragam seperti *wordpress, google site, blogspot, wix,*

joomla yang dapat didesain sesuai dengan struktur dan komponen site *web* yang diinginkan *platform* seperti *LMS Moodle*, *Google Classroom*, *Wiki*, *Flickr*, *WordPress*, dan aplikasi *e-learning* lainnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi kelas yang diinginkan (Zainal, 2020; Lin & Jou, 2012; Nugraha, Restendi & Triyanto, 2020). LMS juga dapat diaplikasikan pada pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan dan pelatihan seperti pada institusi Balai Diklat Keagamaan Makassar. Pemanfaatan LMS pada pelatihan yang dilaksanakan di lingkungan BDK Makassar merupakan bentuk transformasi pelatihan dalam bentuk pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan aplikasi berbasis *web* pada <http://blc.bdkmakassar.web.id>. Pelatihan berbasis *web* menggunakan aplikasi dengan dukungan *tools*, *device* dan *interface* teknologi (Suzana, 2020; Setiawati, 2021; Zainal, 2021) yang lebih dikenal dengan istilah *e-Learning*. Pada umumnya *e-Learning* yang merupakan aplikasi berbasis LMS memudahkan pengguna dalam merancang, merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran dengan pertimbangan bahwa *e-learning* dapat mendorong peningkatan kecerdasan dan keterampilan pengguna (Wakil & N.A.Jawawi, 2019) sama dengan pelaksanaan pembelajaran secara konvensional (Prawira, Ayundari, & Kurnia, 2021). Pembelajaran dengan model integrasi teknologi informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan jaringan internet dapat memfasilitasi peserta pelatihan untuk mencapai hasil belajar yang sama dengan tatap muka langsung bahkan berpotensi lebih baik (Zainal, 2020; Rinto et al., 2020). Potensi ini karena pembelajaran tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, ketersediaan sumber belajar yang mudah disajikan dan diperoleh serta lebih fleksibel dalam proses interaksinya.

Pemanfaatan *e-Learning* dalam pelatihan yang dilaksanakan oleh lembaga diklat sangat memungkinkan, disamping dukungan infrastruktur digital yang memadai, juga telah menjadi kebutuhan agar seluruh aparatur pemerintah khususnya dalam lingkup Kementerian Agama dapat memperoleh kesempatan yang lebih luas dalam meningkat kompetensi yang dimilikinya melalui pelatihan. Pemanfaatan *platform* digital dalam pelatihan juga akan lebih memudahkan pengelola dan melaksanakan pelatihan yang efektif tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Aparatur Kementerian Agama dapat mengikuti pelatihan tanpa harus meninggalkan tugas pokok, karena dapat dilakukan secara lebih fleksibel. Kondisi ini memungkinkan karena dalam pelatihan jarak jauh dengan *platform* LMS dapat menggunakan model sinkronus dan asinkronus dalam prosesnya. Sebenarnya banyak aplikasi yang bisa digunakan salah satunya adalah yang berbasis android, sebagaimana dikemukakan oleh (Prawira, Nugraha, & Muaripin, 2022). Namun demikian, meskipun dalam proses pelatihan tersebut perlu mempertimbangkan beberapa komponen utama, seperti perangkat digital pendukung (*device*) aplikasi pendukung (*interface*) yang memadai disamping *useful* atau kemudahan penggunaan *interface* agar peserta pelatihan dapat dengan mudah mengakses laman aplikasi berbasis web tersebut.

Peluang pelaksanaan pembelajaran jarak jauh dengan LMS didukung oleh perkembangan *World Wide Web* yang juga semakin mudah digunakan untuk berbagai kepentingan termasuk *e-learning*. Pada prinsip utamanya, *World Wide Web* merupakan *tools* dan *interface* yang digunakan untuk membangun interaksi dengan beragam kepentingan termasuk kepentingan interaksi pembelajaran (Wakil & N.A.Jawawi, 2019; Afran et al., 2020). Hal tersebut karena melalui website dapat ditata dan didesain sedemikian rupa melalui *platform* tertentu atau dengan PHP personal agar dapat memasukkan prosedur, tahapan, model dan bentuk interaksi yang diinginkan dalam satu satuan pembelajaran atau pelatihan. (Rahardja et al., 2019).

Komponen utama dari sebuah situs atau *web e-learning* yang penting untuk diperhatikan adalah ketersediaan fitur pengelompokan kelas, peserta pelatihan, sumber belajar dalam beragam bentuk file elektronik, *quis*, penugasan, *feedback*, form dan jenis lain yang dapat dirancang secara lengkap. Komponen ini menjadi dasar utama agar dapat menciptakan kelas virtual yang kondusif untuk berlangsungnya kegiatan pembelajaran digital (Aljraiwi, 2017; Karim, 2019).

Komponen lain yang tidak kalah pentingnya adalah fitur yang memungkinkan terjadi interaksi antara pendidik dengan peserta didik secara efektif serta ketersediaan fitur aktivitas kelas yaitu aktifitas guru dan aktivitas peserta didik yang terekam dengan baik. Hal ini menjadi persyaratan menurut (Lin & Jou, 2012) karena efektivitas pembelajaran sangat ditentukan oleh *class activity* yang terekam dengan baik. Secara spesifik pengembangan website yang akan digunakan sebagai aplikasi *e-learning* adalah kemudahan penggunaan disamping penyediaan secara jelas substansi materi, desain dan tata letak, serta panduan penggunaan (Hariadi et al., 2016; Mansir, 2020; Nugraha, Restendi & Triyanto, 2020).

BDK Makassar dalam pelaksanaan pelatihan jarak jauh menggunakan *platform* LMS Moodle sebagai *based application* dengan URL <http://blc.bdkmakassar.web.id>. Website BDK Makassar menyediakan beragam fitur standar sesuai dengan

template *Moodle* sebagai *platform* LMS seperti fitur registrasi, fitur kelas, fitur aktivitas kelas, fitur form, dan fitur evaluasi. Dalam prosesnya pelaksanaan pelatihan jarak jauh di BDK Makassar telah didukung oleh SDM yang memadai dalam mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran (Zainal, 2020). Beberapa komponen penting dari moodle seperti fitur untuk materi dalam bentuk file elektronik dalam bentuk .pdf, video dan jenis tipe file lainnya yang disediakan oleh widyaiswara dapat dengan mudah diakses dan didownload oleh peserta pelatihan.

Website e-learning BDK Makassar dirancang untuk dapat melaksanakan pembelajaran pada pelatihan jarak jauh agar dapat mencapai tujuan pelatihan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu diketahui kualitas website agar dapat lebih akomodatif dan sesuai harapan dan keinginan pengguna pada saat website digunakan termasuk mempertimbangkan tampilan desain semenarik mungkin serta memiliki keamanan data pribadi pengguna pada saat registrasi dan login (Andre & Tileng, 2019; Andry dkk., 2019). Untuk itu pada penelitian maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas website BDK Makassar menggunakan pengukuran kualitas website berdasarkan indikator kualitas website dengan *Webqual* yaitu *usability*, *Information quality* dan *Service Interaction quality*.

Tabel 1
Indikator Pengukuran Kualitas Website dengan WebQual

Komponen	Indikator
Aspek Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Pengguna merasa mudah mempelajari dan mengoperasikan website Interaksi dengan website jelas dan mudah dipahami Website memiliki petunjuk arahan yang jelas Pengguna merasa website mudah untuk digunakan Website memiliki tampilan yang menarik Desain sesuai dengan jenis website Website mengandung kompetensi/Daya saing dengan website lain Website Memiliki pengalaman positif
Aspek kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	Menyediakan informasi yang akurat Menyediakan informasi yang dapat dipercaya Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up-to-date</i> Menyediakan informasi yang relevan Menyediakan informasi yang mudah di mengerti Menyediakan informasi dengan detail Menampilkan informasi dengan format yang sesuai
Aspek interaksi dan kualitas layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	Website memiliki reputasi yang baik Pengguna merasa aman dalam mengakses website Pengguna merasa data pribadinya aman saat <i>login</i> di website Website memberikan ruang untuk personalisasi Website memberikan ruang untuk komunitas Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi lain Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan berkualitas

Sumber: Adopsi dari *Webqual* (Andre & Tileng, 2019)

Penilaian situs model *Webqual* 4.0 pertama kali dipopulerkan oleh Barnes dan Vidgen, untuk mengetahui kualitas website, termasuk kualitas website e-learning untuk mengetahui apakah pembelajaran dapat terlaksana dengan baik dengan menggunakan situs e-Learning (Muhsin & Zuliastiana, 2017). Pengukuran dengan *Webqual* 4.0 digunakan untuk mengukur tingkat kualitas *web* berdasarkan persepsi dari pengguna (Andre & Tileng, 2019) pada tingkat sekolah dan perguruan tinggi, sementara penelitian ini pada peserta pelatihan, dalam hal ini adalah widyaiswara dan peserta pelatihan. Pengukuran kualitas website penting dilakukan untuk menjadi jaminan sebuah website dapat efektif digunakan dalam

kegiatan pembelajaran. Keefektifan sebuah website sangat menentukan apakah pembelajaran jarak jauh dapat berlangsung dengan baik atau tidak dan dapat mencapai tujuan pembelajaran yang diinginkan (Zainal & Kasmawati, 2021). Penelitian ini menggunakan aplikasi *Google Site* sebagai flatfor utama dalam penelitiannya, sementara penelitian ini menggunakan flatform LMS berbasis *Moodle* yang juga diharapkan akan lebih mudah mencapai tujuan pembelajaran. Penelitian lain adalah tentang pengukuran kualitas website menggunakan *Webqual 4.0* (Purwandani & Syamsiah, 2021) untuk mengukur kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan menggunakan flatform *Google Classroom* sebagai model *platform* utama (*Service Interaction Quality*) (Andre & Tileng, 2019; Barnes & Vidgen, 2000). Kualitas web tentu akan berbeda jika mengguakan *platform* yang berbeda seperti *platform Moodle*.

Usability quality dan *Information Quality* secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas website (Salamah, Lindawati, Fadhl, & Kusumanto, 2020) Penelitian ini menentukan efektif tidaknya website *e-Learning* meskipun tidak dianalisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) dari website tersebut, sama dengan penelitian lain yang menemukan bahwa dari analisis *Webqual 4.0* dapat mengetahui komponen apa saja yang dapat diperbaiki agar sebuah website dapat digunakan dengan efektif oleh pengguna (Soetikno, 2020; Utami & Setiadi, 2021) Oleh karena itu penelitian ini tidak hanya sekedar mengukur kualitas website dengan atribut *Webqual 4.0*, akan tetapi juga menggunakan analisis IPA agar dapat memprediksi secara nyata elemen apa saja yang perlu dibenahi agar sebuah website dapat digunakan secara efektif.

Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari human *computer interaction*. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah. Tingkat persepsi layanan melalui website diketahui dari analisis menggunakan metode IPA untuk mengetahui perbandingan kinerja (*performance*) kualitas layanan website menurut pengguna dengan harapan atau kepentingan (*importance*) pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal atau yang seharusnya (Andre & Tileng, 2019; Utami et al., 2021)

Analisis kesesuaian memiliki fungsi untuk mengetahui pendapat pengguna tentang kualitas website sementara analisis kesenjangan untuk mengetahui perbandingan antara kinerja website dan harapan pengguna. Analisis kuadran memiliki 4 kuadran patokan yaitu, kuadran I, *Priorities for Improvement* dengan indikator tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan tinggi, Kuadran II, *Keep Up the Good Work* dengan indikator tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan tinggi, Kuadran III, *Lowest Priority* dengan indikator tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan rendah, dan Kuadran IV, *Possible Overkill* yaitu tingkat kinerja yang tinggi dan tingkat kepentingan rendah (Abdul Gani, 2020; Rosadi & Indartono, 2021). Untuk mengetahui kualitas website *e-Learning* BDK Makassar, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas situs web *e-Learning* BDK Makassar dan bagaimanakah tingkat kesesuaian *e-Learning* BDK Makassar terhadap kebutuhan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0* dan IPA.

METODOLOGI

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan metode analisis *Webqual 4.0* dan Analisis kesesuaian dengan metode IPA. Penelitian ini dikategorikan sebagai metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis dengan menggunakan metode statistik (Sugiono, 2005). Populasi penelitian ini adalah widyaiswara BDK Makassar sebanyak 25 orang dan 75 orang peserta diklat PJJ yang diperoleh menggunakan metode *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan observasi secara langsung pada laman Website BDK Makassar. Data dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif pada data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner *Webqual* yang dibuat dalam skala persepsi dengan gradasi skor 1 sampai 4. Sebelum data dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) menggunakan aplikasi MS. Excel. Teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah analisis *Webqual* dan analisis model IPA untuk menentukan kualitas Website dan analisis data menggunakan perhitungan *Webqual 4.0* dan perhitungan IPA dengan analisis kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian, dan analisis kuadran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas website ditentukan oleh keterpenuhan elemen utama yaitu *importance* dan *performance*, kesesuaian, dan kesenjangan dengan kebutuhan pengguna. Melalui analisis tersebut dapat diketahui kualitas website *e-Learning* BDK

Makassar dan dapat diketahui komponen apa saja yang dapat diperbaiki agar *e-Learning* BDK Makassar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal ini peserta dan Widyaiswara. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas website *e-learning* BDK Makassar pada URL <http://blc.bdkmakassar.web.id> ditunjukkan melalui hasil analisis *webqual* yang terdiri dari hasil persentase keseluruhan *webqual* 4.0 terhadap *importance* dan *performance*, analisis kesesuaian, analisis kesenangan dan analisis Quadran serta analisis IPA pada website *e-Learning* BDK Makassar.

Importance dan Performance Website e-Learning BDK Makassar

Hasil analisis data yang diperoleh dari kuesioner tentang nilai *important* dan *performace* yang terdiri dari 3 komponen website yang diukur dengan *webqual* yaitu *usability*, *infromation Quality* dan *Service Interaction Quality* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Perhitungan nilai *Importance* dan *Performance*

Aspek	No	Skor		Rata-rata	
		<i>Importance</i> Xi	<i>Performance</i> Yi	<i>Importance</i> Xi	<i>Performance</i> Yi
Aspek Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>) (U)	1	128	125	3,76	3,68
	2	131	129	3,85	3,79
	3	126	123	3,71	3,62
	4	124	121	3,65	3,56
	5	134	130	3,94	3,82
	6	123	121	3,62	3,56
	7	129	125	3,79	3,68
	8	134	131	3,94	3,85
Aspek kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) (IQ)	9	132	130	3,88	3,82
	10	134	126	3,94	3,71
	11	132	124	3,88	3,65
	12	126	124	3,71	3,65
	13	134	127	3,94	3,74
	14	127	123	3,74	3,62
Aspek interaksi dan kualitas layanan (<i>Service Interaction</i> <i>Quality</i>) (SI)	15	136	130	4,00	3,82
	16	134	132	3,94	3,88
	17	128	124	3,76	3,65
	18	128	118	3,76	3,47
	19	134	126	3,94	3,71
	20	126	124	3,71	3,65
	21	132	129	3,88	3,79
Total Rata-Rata				3,83	3,70

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Hasil perhitungan skor terhadap aspek *usability*, *Information quality* dan *Service Interaction Quality* diperoleh nilai *importance* yang menjadi nilai untuk sumbu Xi dan nilai *Performace* merupakan nilai sumbu Yi yang akan digunakan pada analisis kesesuaian. Hasil rata-rata keseluruhan pada nilai *performance* sebesar 3.70 sedangkan *importance* memiliki nilai 3.83. Hasil penelitian ini dijadikan dasar untuk melakukan perhitungan dari nilai *performance* dan *importance* akan digunakan untuk analisis kuadran sebagai titik dari sumbu X dan Y.

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian Website e-Learning BDK Makassar

Analisis terhadap tingkat kesesuaian kepuasan pengguna pada saat menggunakan website *e-Learning* BDK Makassar yang diketahui dari analisis nilai *important* dan *performance* seperti pada Tabel 3.

Tabel 3
Analisis Kesesuaian

Aspek	No	Skor		Tingkat Kesesuaian
		Xi	Yi	
Aspek Kemudahan Penggunaan (Usability) (U)	1	128	125	97,66
	2	131	129	98,47
	3	126	123	97,62
	4	124	121	97,58
	5	134	130	97,01
	6	123	121	98,37
	7	129	125	96,90
	8	134	131	97,76
	9	132	130	98,48
Aspek kualitas informasi (Information Quality) (IQ)	10	134	126	94,03
	11	132	124	93,94
	12	126	124	98,41
	13	134	127	94,78
	14	127	123	96,85
Aspek interaksi dan kualitas layanan (Service Interaction Quality) (SI)	15	136	130	95,59
	16	134	132	98,51
	17	128	124	96,88
	18	128	118	92,19
	19	134	126	94,03
	20	126	124	98,41
	21	132	129	97,73
Rata Rata Skor				96,72
$Tki = \left(\frac{Xi}{Yix} \times 100\% \right)$				
Keterangan:				
Rumus Analisis Kesesuaian		Tki = Hasil Kesesuaian		
		Xi = Skor dari Penilaian Kinerja		
		Yi = Skor dari Penilaian Kepentingan		

Sumber: Hasil Penelitian 2022

Hasil analisis kesesuaian menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kesesuaian kinerja *web* BDK Makassar dibawah harapan pengguna meskipun berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata nilai kesesuaian sebesar 96,72. Nilai tersebut menunjukkan bahwa yang berarti apabila hasil rata-rata tingkat kesesuaian kurang dari 100%, maka dapat diketahui bahwa pelayanan pada website *e-Learning* BDK Makassar masih dibawah harapan atau terdapat ketidakpuasan berdasarkan pengguna website oleh pengguna yang terdiri dari Peserta, Widyaiswara dan pengelola.

Analisis Kesenjangan

Analisis Kesenjangan (GAP) merupakan metode analisis dengan cara mengukur untuk mengetahui kesenjangan antar kategori berdasarkan *performance* dan juga *importance*. Rumus untuk menghitung nilai kesenjangan (GAP) adalah:

Tabel 4
Analisis Kesenjangan (GAP)

Aspek	No	Rata-rata		Analisis Kesenjangan
		Important	Performance	
Aspek Kemudahan Penggunaan (Usability) (U)	1	3,76	3,68	-0,09
	2	3,85	3,79	-0,06
	3	3,71	3,62	-0,09
	4	3,65	3,56	-0,09
	5	3,94	3,82	-0,12
	6	3,62	3,56	-0,06
	7	3,79	3,68	-0,12
	8	3,94	3,85	-0,09
	9	3,88	3,82	-0,06
Aspek kualitas informasi (Information Quality) (IQ)	10	3,94	3,71	-0,24
	11	3,88	3,65	-0,24
	12	3,71	3,65	-0,06
	13	3,94	3,74	-0,21
	14	3,74	3,62	-0,12
Aspek interaksi dan kualitas layanan (Service Interaction Quality) (SI)	15	4,00	3,82	-0,18
	16	3,94	3,88	-0,06
	17	3,76	3,65	-0,12
	18	3,76	3,47	-0,29
	19	3,94	3,71	-0,24
	20	3,71	3,65	-0,06
	21	3,88	3,79	-0,09
Rata-Rata Skor		3,83	3,70	-0,13
$Q_i = Performance\ i - Importance\ i$				
Rumus Analisis Kesenjangan	Keterangan:			
	Q_i	= Tingkat GAP		
	$Performance\ i$	= Skor Kinerja		
	$Importance\ i$	= Skor Kepentingan		

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis kesenjangan (GAP) dengan nilai rata-rata sebesar -0,13 yang berarti pengguna web e-Learning BDK Makassar merasa bahwa website *e-Learning* memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para peserta dan widyaiswara belum terpenuhi. Nilai pada Tabel 3 adalah nilai rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan dari aspek *usability*, kualitas informasi dan kualitas pelayanan diperoleh nilai negatif (-) sebagai nilai kesenjangan. Nilai kesenjangan yang dimiliki dari total rata-rata ini bernilai negatif sebesar -0,13 yang berarti secara keseluruhan peserta, widyaiswara dan pengelola belum puas terhadap layanan PJJ menggunakan website *e-Learning* BDK Makassar.

Analisis Kuadran dalam importance dan Performance

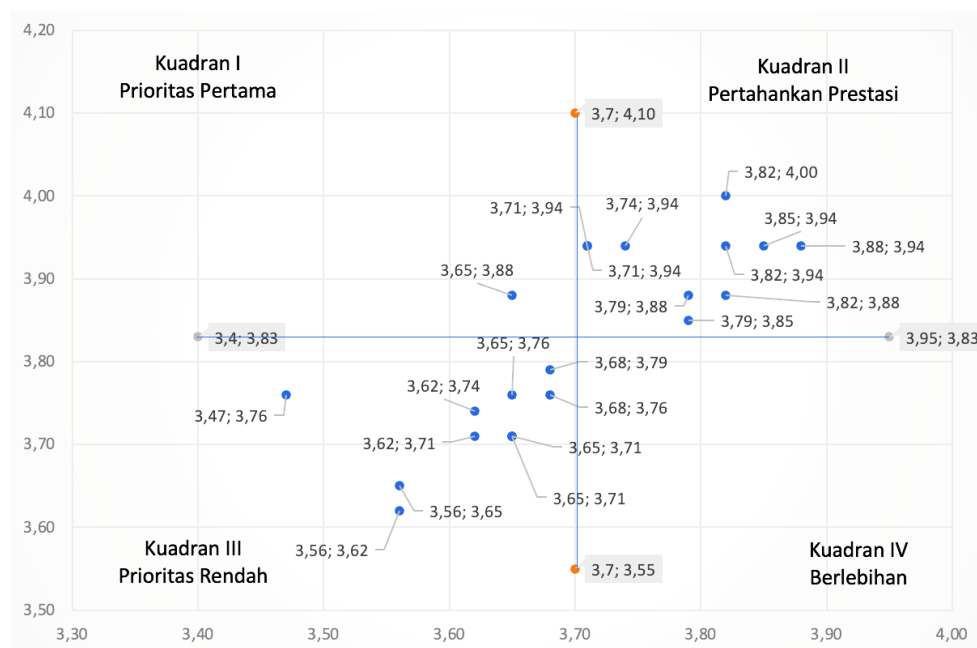
Analisis Kuadran merupakan model analisis IPA yang bertujuan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh penggunaan web yang disimbolkan x dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna web yang disimbolkan y.

Tabel 5
Analisis Kuadran

No Kode	Aspek	x	y
U 1	Aspek Kemudahan Penggunaan (Usability)	3,76	3,68
U 2		3,85	3,79
U 3		3,71	3,62
U 4		3,65	3,56
U 5		3,94	3,82
U 6		3,62	3,56
U 7		3,79	3,68
IQ 8	Aspek kualitas informasi (Information Quality)	3,94	3,85
IQ 9		3,88	3,82
IQ 10		3,94	3,71
IQ 11		3,88	3,65
IQ 12		3,71	3,65
IQ 13		3,94	3,74
IQ 14		3,74	3,62
SI 15	Aspek interaksi dan kualitas layanan (Service Interaction Quality)	4,00	3,82
SI 16		3,94	3,88
SI 17		3,76	3,65
SI 18		3,76	3,47
SI 19		3,94	3,71
SI 20		3,71	3,65
SI 21		3,88	3,79

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Hasil Tabel analisis kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) tebagi atas 4 kuadran yaitu kuadran I sebagai prioritas pertama, kuadran II Pertahankan Prestasi, Kuadran III Prioritas Rendah dan Kuadran IV Berlebihan, secara rinci dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1
Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis kuadran diketahui bahwa:

1. Kuadran I Prioritas Pertama
Information quality merupakan indikator yang penting tetapi kinerja yang ditunjukkan belum menyediakan informasi yang relevan (IQ 11)
2. Kuadran II Prioritas Prestasi
 - a. *Usability* merupakan indikator yang penting dan ditunjukkan kinerja yang baik yaitu interaksi web mudah, dan tampilan menarik (U2, U5)
 - b. *Information quality* merupakan indikator yang dianggap penting dan ditunjukkan kinerja yang baik yaitu informasi akurat, dapat dipercaya, up to date, detail, memiliki reputasi yang baik (IQ8, IQ9, IQ10, IQ13)
 - c. *Service Interaction Quality* merupakan indikator yang dianggap penting dan dengan kinerja yang baik yaitu keamanan akses pengguna, ruang komunitas dan kualitas informasi terjamin (SI15, SI16, SI19, SI21)
3. Kuadran III Prioritas Rendah
 - a. *Usability* dianggap indikator yang kurang penting dan ditunjukkan dengan kinerja yang tidak baik yaitu kemudahan pengoperasian, petunjuk penggunaan, dan kemudahan penggunaan (U1, U3, U4, U6, U7)
 - b. *Information quality* dianggap kurang penting dan menunjukkan kinerja yang tidak baik yaitu kesesuaian desain web, dan daya saing dengan web lain (IQ12, IQ14).
 - c. *Service Interaction Quality* dianggap indikator yang kurang penting dan dengan kinerja yang tidak baik yaitu keamanan data pribadi, ketersediaan ruang personalisasi, dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi lain (SI17, SI18, SI20).
4. Kuadran IV Berlebihan dimana Tidak ada indikator yang dianggap tidak penting dengan kinerja yang baik atau berlebihan.

Hasil analisis kuadran tersebut menghendaki web *e-Learning* BDK Makassar perlu menyediakan informasi yang relevan untuk memenuhi komponen kualitas informasi yang disajikan pada website. Hal ini terkait dengan kualitas postingan oleh widyaiswara terkait materi ajar dan informasi tentang pelaksanaan pembelajaran oleh admin web (Widhyaestoeti & Husen, 2019). Pada aspek kemudahan penggunaan cukup dan desain dianggap cukup menarik dan juga mudah diakses untuk setiap fitur pembelajaran yang disajikan. Hal ini juga memudahkan peserta dan widyaiswara mempelajari dan mengoperasikan website, karena memiliki petunjuk arahan yang jelas (Jaelani et al., 2020; Nugraha, 2021).

Hasil analisis kualitas website *e-Learning* BDK Makassar diketahui skor rata-rata keseluruhan nilai performance $X_i = 3.70$ dan nilai *importance* memiliki nilai $Y_i = 3.83$. Nilai tersebut di substitusi pada analisis tingkat kesesuaian sebesar $96,72\% < 100\%$, yang berarti website *e-Learning* BDK Makassar masih dibawah harapan Peserta, Widyaiswara dan pengelola. Sementara hasil analisis kesenjangan (GAP) = -0,13 yang berarti pengguna web *e-Learning* BDK Makassar merasa bahwa website *e-Learning* memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para peserta dan widyaiswara belum terpenuhi. Dari analisis kuadran diperoleh posisi pada Kuadran I sebagai Prioritas Pertama yaitu pada aspek *Information quality* sebagai indikator yang penting karena menunjukkan kinerja belum menyediakan informasi yang relevan.

Temuan dari hasil analisis terhadap harapan pengguna yaitu peserta, widyaiswara dan pengelola menunjukkan bahwa website *e-Learning* BDK Makassar masih dibawah harapan atau terdapat ketidak puasan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna pada layanan website yang diketahui dari kesenjangan sehingga menghendaki adanya perubahan yang terkait dengan *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* (Andre & Tileng, 2019; Nugraha, 2021). Pada penelitian ini yang menjadi prioritas utama yang perlu dibenahi adalah kualitas informasi yang disajikan yang berarti terkait dengan kemampuan widyaiswara menyediakan informasi yang terpercaya, menarik dan sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan.

Selain itu juga diketahui bahwa secara keseluruhan peserta, widyaiswara dan pengelola belum puas terhadap pelaksana PJJ menggunakan website *e-Learning* BDK Makassar dari perspektif kemudahan penggunaa, kualitas informasi dan *service interaction*. Komponen ini juga dalam penelitian lain ditegaskan bahwa kepuasan pengguna website turut dipengaruhi komponen *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Muhsin & Zuliestiana, 2017; Nugraha, 2021). Agar web *e-Learning* BDK Makassar dapat efektif digunakan sebagai web pelatihan *online*, maka ketiga komponen ini perlu dibenahi. Meskipun pada hasil penelitian ini diketahui bahwa yang menjadi prioritas utama yang perlu dibenahi agar pengguna merasa puas adalah pada aspek *information quality*.

Temuan penelitian ini juga mendapat respon positif dari aspek keamanan pengguna pada saat login. Peserta merasa bahwa login di web *e-Learning* BDK Makassar dapat menjamin keamanan data dan informasi. Keamanan website saat ini sangat dibutuhkan untuk menjaga informasi-informasi yang terdapat pada website agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna pada saat menggunakan website (Maharani, Andrian, & Ismail, 2017). Dengan demikian website *e-Learning* BDK Makassar telah memenuhi beberapa unsur dan elemen kualitas website yang tepat untuk menjadi website *e-Learning*, meskipun masih perlu dilakukan pembenahan terkait kualitas informasi yang disajikan, termasuk mempertahankan beberapa kelebihan yang dimiliki seperti desain yang menarik, keamanan pengguna dan kemudahan navigasi sehingga *e-learning* BDK mudah dioperasikan oleh peserta dan widyaiswara.

SIMPULAN

Hasil analisis terhadap website *e-Learning* BDK Makassar yang digunakan dalam pelatihan jarak jauh pada tiga komponen utama kualitas website yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service interaction Quality* menunjukkan bahwa kualitas situs web *e-Learning* BDK Makassar bahwa memiliki tingkat kesesuaian masih dibawah harapan pengguna dengan prioritas utama pada aspek *Information quality* yang dianggap penting bagi pengguna tetapi belum menunjukkan kinerja yang baik khususnya dalam penyediaan informasi yang relevan. Hasil analisis Webqual menunjukkan bahwa elemen yang dianggap penting oleh peserta dan widyaiswara, memiliki nilai *importance* sebesar 3,83 dan memiliki kinerja dengan nilai *performance* sebesar 3,70. Nilai *importance* dan *performance* menunjukkan tingkat kesesuaian belum memenuhi harapan pengguna baik peserta maupun widyaiswara pada komponen yang dianggap penting dengan nilai antara *performance* dan *importance* sebesar 96,72% yang juga dilihat dari nilai kesenjangan (GAP) 0,466. Kelemahan yang masih perlu diperbaiki berdasarkan hasil analisis kuadran yang menempati kuadran I yaitu komponen penyediaan informasi, yang masih perlu mempertimbangkan relevansi informasi yang dibutuhkan oleh peserta dan widyaiswara. Hasil analisis kuadran menegaskan bahwa komponen *Usability*, *Information Quality* dan *Service interaction quality* dapat dipertahankan yang berada pada kuadran II dan Kuadran III.

Hasil penelitian ini menghendaki agar *e-Learning* BDK Makassar dapat melakukan penyempurnaan pada aspek kualitas informasi yang disajikan agar dapat memenuhi harapan pengguna, sedangkan secara umum mempersyaratkan bahwa sebuah website yang baik perlu mempertimbangkan aspek *Usability*, *Information Quality* dan *Service interaction quality* sehingga sebelum *launching*, sedapat mungkin website tersebut telah diuji menggunakan teknik analisis webqual 4.0. Dengan demikian peneliti lain dapat melakukan penelitian sejenis untuk menguji kualitas website *e-Learning* pada umumnya menggunakan analisis Webqual 4.0 agar dapat mengetahui kelemahan dari website tertentu sebagai media pembelajaran jarak jauh.

PUSTAKA ACUAN

- Abdul Gani, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia. *Repository Nusamandiri*, 25–34.
- Adzkiya, D. S., & Suryaman, M. (2021). Penggunaan Media Pembelajaran Google Site dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Kelas V SD. *Educate : Jurnal Teknologi Pendidikan*, 6(2), 20–31.
- Afnan, D., Karim, A., Irfan, A., Rianto, A., Wildanu, E., Hidayat, R., Aziza, D. K., Kardiyaniti, E. N., Rengganis, A., Kamaluddin, M., Mar'ati, A. (2020). Phubbing And Social Interaction: An Analysis of Smartphone Usage in Higher Education. *Journal of Advance Research in Dynamical & Control Systems*, 12(6), 2325-2334.
- Aljraiwi, S. S. (2017). The Effect of Classroom Web Applications on Teaching, Learning and Academic Performance among College of Education Female Students. *Journal of Education and Learning*, 6(2), 132. <https://doi.org/10.5539/JEL.V6N2P132>
- Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI*, 16(1), 49–64. <http://doi.org/10.24246/aiti.v16i1.49-64>
- Hariadi, B., Sunarto, M. J. D., & Sudarmaningtyas, P. (2016). Development of Web-Based Learning Application for Generation Z. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 5(1), 60. <https://doi.org/10.11591/IJERE.V5I1.4523>
- Helmansyah, H., Prawira, Y. A., & Nugraha, F. (2021). Menimbang Pelatihan Daring : Respon Dan Harapan, *Perspektif*. 14(1), 161–179.

- Jaelani, A., Fauzi, H., Aisah, H., & Zaqiyah, Q. Y. (2020). Penggunaan media online dalam proses kegiatan belajar mengajar pai dimasa pandemi covid-19 (Studi Pustaka dan Observasi Online). *Jurnal IKA PGSD (Ikatan ...)*, 8(1). <https://unars.ac.id/ojs/index.php/pgsdunars/article/view/579>
- Jubaidah, S., & Zulkarnain, M. R. (2020). Penggunaan Google Sites Pada Pembelajaran Matematika Materi Pola Bilangan SMP Kelas VIII SMPN 1 Astambul. *Lentera: Jurnal Pendidikan*, 15(2), 68–73. <https://jurnal.stkipbjm.ac.id/index.php/jpl/article/view/1183>
- Karim, A., Wajdi, F. (2019). Propaganda and Da'wah in Digital Era (A Case of Hoax Cyber-Bullying Against Ulama). Karsa: *Journal of Sosial and Islamic Culture*, 27(1), 171–202.
- Lin, Y.-T., & Jou, M. (2012). A Web Application Supported Learning Environment for Enhancing Classroom Teaching and Learning Experiences. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 64, 1–11. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2012.11.001>
- Maharani, M. Z., Andrian, H. R., & Ismail, S. J. I. (2017). Analisis Keamanan Website Menggunakan Metode Scanning Dan Perhitungan Security Metriks. *eProceedings of Applied Science*, 3(3).
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 4(3).
- Nugraha, F., Restendi, D., & Triyanto, A. (2020). Pengembangan sistem pelatihan jarak jauh berbasis moodle di Balai Diklat Keagamaan Bandung. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan*, 8(2), 540.
- Nugraha, F. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Kebermanfaatan Simlitbang Diklat Terhadap Perilaku Widyaiswara Dalam Penggunaannya. *Edukasi*, 19(2), 204–219.
- Nurhayati, N., Suwartono, T., & Saripudin, A. (2020). Creating a Web-based Course-book on Revitalization of the Sampyong for University Students. *Universal Journal of Educational Research*, 8(12), 6790–6797. <https://doi.org/10.13189/UJER.2020.081245>
- Rahardja, U., Aini, Q., Apriani, D., & Khoirunisa, A. (2019). Optimalisasi Informasi Manajemen Laporan Assignment Pada Website Berbasis Content Management System. *Technomedia Journal*, 3, 213–223. <https://doi.org/10.33050/tmj.v3i2.616>
- Rinto, Fikriyah, Iman, B. N., Hanikah, Munajim, A., Sati, Setiana, D., Darmi, M., Karim, A. (2020). Scientific process skills learning, biotechnology materials, and character building. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(4), 2044–2051
- Prawira, Y. A., Ayundari, V. L., & Kurnia, T. (2021). Exploring Students' Affective on Using Asynchronous Learning During the Pandemic Period. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 33–50. <http://doi.org/10.15575/jpi.v7i1.9740>
- Prawira, Y. A., Nugraha, F., & Muaripin, M. (2022). Peningkatan Kemampuan Guru Madrasah Dalam Membuat Aplikasi Android Melalui Pelatihan Self-Awareness. *Fastabiq: Jurnal Studi Islam*, 3(1), 1–14. <http://doi.org/10.47281/fas.v3i1.99>
- Rismayani, & Soetikno, Y. J. W. (2020). Using WebQual 4.0 For Measuring Quality of E-learning Services During COVID-19 Pandemic. 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), 1–7. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268887>
- Rosadi, M. A., & Indartono, K. (2021). Quality Evaluation Of Website Services Using Webqual 4.0 And Importance Performance Analysis (IPA) (Case study: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja). *Pixel: Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 14(1), 1–13. <http://doi.org/10.51903/pixel.v14i1.328>
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. D. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1–10. <http://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Soetikno, Y. J. W. (2020). Using WebQual 4.0 For Measuring Quality of E-learning Services During COVID-19 Pandemic. In *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1–7). <http://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268887>
- Sugiono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, I. S., & Setiadi, H. (2021). Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), 12003. <http://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>
- Wakil, K., & N.A.Jawawi, D. (2019). Intelligent Web Applications as Future Generation of Web Applications. *Scientific Journal of Informatics*, 6(2), 213–221. <https://doi.org/10.15294/SJI.V6i2.19297>
- Widhyaestoeti, D., & Husen, M. (2019). Analisis Penerapan Metode Webqual 4.0 pada Website E-government untuk Peningkatan Kualitas Layanan Interaksi (Studi Kasus Website Dishub Kota Bogor). *Teknois: Jurnal ...* <http://teknois.stikombinaniaga.ac.id/index.php/JBS/article/view/31>

- Winatha, R. (2018). Pengembangan E-modul Interaktif Berbasis Proyek Mata Pelajaran Simulasi Digital. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 15. <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v15i2.14021>
- Zainal, M. (2020). Integrasi Model SAMR (Subtitution, Augmentation, Modification, and Redefinition) pada Diklat Jarak Jauh Balai Diklat Keagamaan Makassar. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 1(3), 155–163. <https://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/40>
- Zainal, M. (2021a). Memfasilitasi Kemandirian Belajar Peserta Diklat Jarak Jauh Dengan E-Modul Muh Zainal - Academia.edu. https://www.academia.edu/45020732/Memfasilitasi_Kemandirian_Belajar_Peserta_Diklat_Jarak_Jauh_Dengan_E_Modul