

INTISARI

Penggunaan e-learning telah diadopsi oleh lembaga pendidikan formal tidak terkecuali Universitas Amikom Purwokerto yang telah menyediakan *website* e-learning yaitu Kuliah Online Universitas Amikom Purwokerto (ILIAS). Namun *website* tersebut masih memiliki kendala seperti server down, tampilan yang kurang dapat dipahami, tidak dapat menampilkan media pembelajaran berupa video serta button reply *website* tidak merespon yang menyebabkan mahasiswa tidak dapat berinteraksi dengan dosen ketika perkuliahan sedang dilakukan. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengukur kualitas *website* ILIAS menggunakan instrumen WebQual modifikasi dengan menambahkan variabel user interface quality untuk mengetahui persepsi aktual dan harapan ideal pengguna. Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan dan kesesuaian antara performance dan importance. Hasil dari penelitian yaitu terdapat kesenjangan antara persepsi aktual pengguna dan harapan ideal pengguna pada keseluruhan kinerja *website* ILIAS sebesar $-0,798$. Sementara kesenjangan pada variabel *usability* sebesar $-0,891$, variabel information quality sebesar $-0,649$, variabel service interaction quality sebesar $-0,746$ dan variabel user interface quality sebesar $-0,455$. Terdapat 3 indikator *usability*, 2 indikator variabel information quality, 4 indikator variabel service interaction quality pada kuadran I. Selain itu, kinerja keseluruhan *website* ILIAS berada pada kuadran I yang berarti memiliki kinerja yang rendah dan harus diperbaiki.

Kata kunci: WebQual, Importance Performance Analysis, E-learning

ABSTRACT

E-learning has been used by formal educational institutions including Universitas Amikom Purwokerto which has provided an e-learning website, Kuliah Online Amikom Purwokerto (ILIAS). However, the website still has problems such as server down, not understandable interface, unable play videos and the website's reply button does not respond which causes students not to be able to interact with lecturers. Aaim of this research is measure the quality of ILIAS website using a modified WebQual instrument by adding a user interface quality variable to determine the actual perception and ideal expectations of users. Importance Performance Analysis (IPA) used to determine the level of gap and suitability between performance and importance. The result of the research is that there is a gap between the user's actual perception and the user's ideal expectation on the overall performance of the ILIAS website is -0.798. Gap in usability variable is -0.891, information quality variable is -0.649, service interaction quality variable is -0.746 and user interface quality variable is -0.455. There is 3 usability indicator, 2 information quality indicator, 4 service interaction quality indicators on quadrant I. The overall performance of ILIAS in quadrant I, which means it has low performance and must be improved.

Keywords : WebQual, Importance Performance Analysis, E-learning