

Analisis Kualitas Layanan *Elearning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *Servqual*

Dhegi Agassy Ridwansyah¹, Nyimas Sopiiah², Muhamad Ariandi³
Mahasiswa Sistem Informasi¹, Dosen Ilmu Komputer²³
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 3 Palembang
agassydhegi@gmail.com¹

Abstrak. Sistem *Elearning* salah satu informasi yang dibutuhkan untuk menunjang dunia pendidikan saat ini, karena sangat membantu dan memudahkan sistem kegiatan belajar mengajar dalam mewujudkan otomasi perkuliahan. Universitas Bina Darma dalam penerapan layanan *Elearning* belum dilakukan analisis kualitas layanan terhadap para penggunanya, untuk melihat kualitas sistem *Elearning* tersebut mampu dalam memberikan layanan dengan baik agar mampu dikembangkan oleh pihak universitas diperlukan suatu metode. Metode *servqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan menggunakan gap dalam pengolahan datanya. Hasil yang didapat dengan adanya analisis kualitas layanan *Elearning* memiliki nilai rata-rata gap negative sebesar -0.01 sampai -0.29 yang berarti pengguna tidak puas terhadap layanan sistem *Elearning*, dengan nilai gap negative mampu memberikan harapan yang lebih baik lagi pada unsur penunjang kegiatan akademik dalam proses belajar dan mengajar.

Kata kunci: *Elearning*, layanan, *servqual*, Universitas Bina Darma

1 Pendahuluan

Salah satu informasi yang diberikan dalam layanan sistem informasi adalah dunia pendidikan. Banyaknya lembaga pendidikan memberikan bentuk layanan yang menjadikan suatu penunjang dalam kemajuan lembaga pendidikan, baik dari segi akademik maupun unsur penunjang lainnya.

Layanan informasi yang dilakukan oleh salah satu lembaga pendidikan Universitas Bina Darma dalam melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perkuliahan yaitu diterapkannya sistem layanan *Elearning*. Dengan adanya *Elearning* dapat memudahkan dan membantu sistem kegiatan belajar mengajar[1].

Elearning merupakan sistem pendidikan yang menggunakan media elektronik dalam suatu metode belajar mengajar yang memungkinkan untuk mendukung tersampainya bahan ajar ke mahasiswa dengan menggunakan media *internet*, *intranet*, *handphone* atau media jaringan komputer lain[4]. Dengan

menggunakan fasilitas *elearning*, tidak menjadikan hambatan dan alasan untuk dosen serta mahasiswa menunda proses kegiatan belajar mengajar yang mereka lakukan baik di dalam kelas maupun diluar kelas. Meskipun telah diimplementasikan sistem layanan tersebut, masih terdapat beberapa masalah dan keluhan-keluhan dari penggunanya. Sehingga menjadikan layanan kurang optimal dalam informasi yang disajikan kepada pengguna dalam proses belajar mengajar di *Elearning*.

Untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh sistem *Elearning* cenderung belum jelas dan tidak dapat diukur, sehingga belum diketahui sejauh apa kepuasan pengguna dari kualitas layanan *Elearning* dalam implementasinya bagi penggunanya. Maka diperlukan analisis terhadap layanan *Elearning* berdasarkan kualitas layanan kepada para penggunanya, untuk mengukur kualitas layanan tersebut diperlukan suatu metode dalam mengukur layanan sistem *Elearning* pada Universitas Bina Darma, yaitu dengan metode *service quality (servqual)*.

2 Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pengguna *elearning* yang ada di Universitas Bina Darma. Mengenai alasan melakukan sensus, yaitu penelitian sebaiknya mempertimbangkan untuk meneliti seluruh elemen-elemen dari populasi, jika elemen populasi relatif sedikit dan variabilitas setiap elemennya yang tinggi (heterogen)[3]. Sensus lebih layak dilakukan jika penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi.

2.1. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Dalam menentukan konsep pada variabel yang akan di ukur untuk mengetahui kualitas layanan pada sistem *elearning* dengan menggunakan metode servqual yaitu:

1. Menentukan variabel independen dan variabel dependen. Dimana variabel independen yaitu X (*Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, *Empathy (X5)*), sedangkan variabel dependen Y yaitu kepuasan pegguaan sistem *Elearning* [2].

Variabel dari uraian dimensi servqual diatas sebagai berikut:

- a. Untuk melihat kualitas layanan sistem *elearning* dengan dimensi *tangible* dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 1. Operasional variabel kualitas layanan sistem *Elearning* dengan dimensi *tangible*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan sistem <i>Elearning</i>	<i>Tangible</i> Hal-hal yang dilihat layanan, yaitu pengguna terlibat langsung dengan sistem <i>Elearning</i>	Fasilitas	Ordinal
		Administrator	Ordinal
		Prasarana	
		Akses	

- b. Untuk melihat kualitas layanan sistem *Elearning* dengan dimensi *reliability* dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 2. Operasional variabel kualitas layanan sistem *Elearning* dengan dimensi *reliability*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan sistem <i>Elearning</i>	<i>Reliability</i> Kehandalan pada suatu sistem, dan juga <i>end user</i> sistem <i>Elearning</i>	Konsisten	Ordinal
		Akurat	Ordinal
		Handal	Ordinal

c. Untuk melihat kualitas layanan *sistem Elearning* dengan dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 3. Operasional variabel kualitas layanan *sistem Elearning* dengan dimensi *responsiveness*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan sistem <i>Elearning</i>	<i>Responsiveness</i> Kesigapan administrator dalam melayani pengguna sistem <i>Elearning</i>	Sigap	Ordinal
		Akurat	Ordinal
		Handal	Ordinal
		Cepat	

d. Untuk melihat kualitas layanan *sistem Elearning* dengan dimensi *assurance* dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 4. Operasional variabel kualitas layanan *sistem* informasi dengan dimensi *assurance*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan sistem <i>Elearning</i>	<i>Tangible</i> Hal-hal yang dilihat layanan, yaitu pengguna terlibat langsung dengan sistem <i>Elearning</i>	Fasilitas	Ordinal
		Administrator	Ordinal

e. untuk melihat kualitas layanan *sistem Elearning* dengan dimensi *emphaty* dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 5. Operasional variabel kualitas layanan *sistem elearnng* dengan dimensi *emphaty*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan sistem <i>Elearning</i>	<i>Tangible</i> Hal-hal yang dilihat layanan, yaitu pengguna terlibat langsung dengan sistem <i>Elearning</i>	Fasilitas	Ordinal
		Administrator	Ordinal

f. untuk melihat kualitas layanan *sistem Elearning* dengan dimensi *kepuasaan* pengguna dapat dilihat pada indikatornya yaitu:

Tabel 6. Operasional variabel *kepuasaan* pengguna terhadap pemakaian *sistem Elearning*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pengguna Sistem	Psikologis	Faktor kejiwaan	Ordinal
	Sosial	Interaksi social antar pengguna	Ordinal
	Fisik	Kondisi lingkungan	Ordinal

Tabel 7. Skor Penentuan Nilai Pertanyaan

Layanan yang diterima	Skor	Harapan Pengguna	Skor
Sangat tidak baik	1	Sangat tidak puas	1
Tidak baik	2	Tidak puas	2
Cukup	3	Cukup	3
Baik	4	Puas	4
Baik Setuju	5	Puas sekali	5

3 Hasil dan Pembahasan Olah Data

3.1 Hasil Olah Data

Data dari hasil pengolahan data yang dilakukan dari penyebaran kuisioner, didapatkan guna menganalisis kualitas layanan yang diakibatkan oleh Gap dengan metode servqual dari data responden yang menggunakan sistem *elearning*. Sehingga dapat diketahui pada dimensi mana kualitas layanan pada sistem *elearning* diketahui memiliki nilai Gap negatife.

3.2 Pengolahan Data Gap Tiap Butir Indikator Sistem *Elearning* Perdimensi *Servqual*

Berdasarkan hasil pengujian empiris yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa:

1. Analisis *Tangible*

Dalam tabel 8 dibawah ini mengenai tingkat indikator *tangible* kepuasan layanan pada sistem *elearning* terhadap bukti fisik pengguna *Elearning*.

Tabel 8. Penilaian Tingkat Layanan dan Harapan Sistem *Elearning* Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap Yang Muncul	Persentase Kepuasan
1.	<i>Elearning</i> ini memiliki perlengkapan/fitur yang terbaru	4.05	4.05	0	100%
2.	Tampilan fisik <i>elearnnig</i> yang menarik dan informatif dalam bentuk <i>web</i> layanan <i>Elearning</i>	3.94	4.05	-0.11	97.28%
3.	Informasi yang diberikan layanan <i>Elearning</i> adalah informasi yang terkini	4.04	4.12	-0.08	98.06%
4.	Sistem layanan <i>Elearning</i> mudah digunakan/dioperasikan	4.06	4.17	-0.11	97.36%
Rata-rata		4.02	4.10	-0.06	100%

2. Analisis *Reliability*

Pada tabel 9 menjelaskan tentang tingkat kepuasan layanan pada sistem *elearning* terhadap kehandalan pengguna *elearning*

Tabel 9. Penilaian Tingkat Layanan dan Harapan Sistem *Elearning* Terhadap Dimensi Kehandalan (*Reliabilty*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap Yang Muncul	Persentase Kepuasan
1.	Administrator <i>Elearning</i> memberikan pelayanan tepat waktu	3.77	3.94	-0.17	95.69%
2.	Saat pengguna punya masalah, administrator <i>Elearning</i> ini cepat tahu dan segera membantu	3.60	3.83	-0.23	93.99%
3.	<i>Elearning</i> bisa diandalkan	3.99	4.17	-0.18	95.68%
4.	Pelayanan <i>Elearning</i> yang diberikan tidak memandang jabatan/status pengguna	4.06	4.16	-0.1	97.60%

5.	<i>Elearning</i> mempunyai record data yang lengkap	3.87	4.04	-0.17	95.79%
Rata-rata		3.86	4.03	-0.17	95.75%

3. Analisis Responsiveness
Pada tabel 10

Tabel 10. Penilaian Tingkat Layanan dan Harapan Sistem *Elearning* Terhadap Dimensi Kesigapan (Resposiveness)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap Yang Muncul	Persentase Kepuasan
1.	Layanan <i>Elearning</i> mudah di akses dan cepat	3.9	4.1	-0.2	95.12%
2.	Pengguna tidak menerima pelayanan yang segera dari administrator <i>Elearning</i>	3.49	3.72	-0.23	93.82%
3.	Administrator <i>Elearning</i> cepat dan tanggap terhadap keluhan pengguna	3.6	3.79	-0.19	94.99%
4.	Administrator <i>Elearning</i> mempunyai kemampuan untuk mengatasi keluhan pengguna	3.66	3.82	-0.16	95.81%
Rata-rata		3.66	4.09	-0.20	94.93%

4. Analisis Assurance
Pada tabel 11

Tabel 11. Penilaian Tingkat Layanan dan Harapan Sistem *Elearning* Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap Yang Muncul	Persentase Kepuasan
1.	Anda bisa mempercayai <i>Elearning</i> dan kemampuan administrator pada saat melayani keluhan pengguna	3.81	3.95	-0.14	96.46%
2.	Hasil pelayanan yang diberikan oleh administrator berupa saran-saran yang sangat jelas	3.76	3.95	-0.19	95.19%
3.	Para pengguna (baik dosen, mahasiswa, dan administrator) <i>Elearning</i> bersikap ramah, sopan dan baik pada saat melayani keluhan pengguna	4.02	4.17	-0.15	96.40%
4.	<i>Elearning</i> ini mendapat dukungan yang cukup dari pihak Universitas Bina Darma untuk bisa melakukan belajar mengajar	4.2	4.28	-0.08	98.13%
Rata-rata		3.95	4.09	-0.14	96.54%

5. Analisis *Emphaty*
Pada tabel 12

Tabel 12. Penilaian Tingkat Layanan dan Harapan Sistem *Elearning* Terhadap Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap Yang Muncul	Persentase Kepuasan
1.	Kesungguhan administrator dalam menyikapi keluhan	3.61	3.87	-0.26	93.28%
2.	Pengguna(dosen/mahasiswa/administrator) tidak memberikan perhatian pribadi kepada anda	3.47	3.76	-0.29	92.29%
3.	Kemudahan untuk menghubungi administrator	3.5	3.78	-0.28	92.59%
4.	Terbina komunikasi yang baik antara pengguna dan administrator	3.61	3.82	-0.21	94.50%
5.	<i>Elearning</i> ini tidak memiliki jam layanan nyaman bagi para penggunanya	3.54	3.83	-0.29	92.43%
Rata-rata		3.55	3.81	-0.27	93.02%

4 KESIMPULAN

Dari hasil yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner, kemudian dilakukan pengolahan data dan analisis data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan hasil dan pembahasan yang didapat adalah dari beberapa butir indikator yang dibuat yaitu sekitar 21 butir, maka diperoleh gap dari butir dari indikator 2 sampai 22 dinyatakan bernilai negative (-) berkisar antara 0.01 sampai 0.29. Dimana nilai gap negative tersebut memberikan indikasi layanan sistem *Elearning* terhadap pengguna belum puas dan masih perlu ditingkatkan kembali layanan yang diberikan, baik dari pihak administrator maupun dari sistem *Elearning* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bates,A. W. Technology, Open Learning and Distance Education. London:Routledge.1995.
2. Berry, L.,Zeithalm, V., Parasuraman, A. The Service Quality Puzzle Business Horizons. 1990
3. Ruslan, Rosady. Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada (2008)
4. Siahaan, S. E-learning (Pembelajaran Elektronik) Sebagai Salah Satu Alternatif Kegiatan Pembelajaran Jurnal Pendidikan Kebudayaan. No. 42 Tahun ke-8 Mei 2002