EFISIENSI PENGUMPULAN UJIAN MAHASISWA PRODI AKUNTANSI FEB UNNES DITINJAU DARI KUALITAS WEB ELENA

Nova Ardelia Shabil[1], Abraham Bermuda Abdullah[2], Regita Afrilia Sahara[3], Priskila Berlian Angkola Br.Pakpahan[4]

[1,2,3,4]*Universitas Negeri Semarang*
E-mail : ardeldeel@students.unnes.ac.id[1]; abermuda21@students.unnes.ac.id[2]; regitasaa892@students.unnes.ac.id[3]; kilaliann1011@students.unnes.ac.id[4]

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Web Elena quality on the efficiency of exam submission among accounting students at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Semarang (FEB UNNES). A descriptive quantitative approach using a survey method was employed, grounded in DeLone and McLean's IS Success Model and Davis's Technology Acceptance Model (TAM). Data were collected from 45 active Web Elena users through a four-point Likert scale questionnaire and one open-ended question. The variables examined include usability, system quality, information quality, service quality, and exam submission efficiency. Descriptive analysis results indicate that usability received the highest score (3.17), categorized as fairly positive, followed by information quality (3.14), categorized as positive. Conversely, system quality (2.77) and service quality (2.65) received the lowest scores, classified as fairly negative, primarily due to frequent errors, slow loading times, and insufficient technical support. Exam submission efficiency was categorized as fairly positive with a mean score of 2.99, although some students still experienced technical obstacles that forced them to resubmit or resort to alternative submission methods. This study recommends improving server capacity, strengthening user support systems, and providing comprehensive troubleshooting guides, particularly during peak exam periods.

Keywords : *Web Elena; Website Quality; Exam Submission Efficiency; IS Success Model; E-Learning*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas Web Elena terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang (FEB UNNES). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei, yang dilandasi oleh IS Success Model DeLone dan McLean serta Technology Acceptance Model (TAM) Davis. Data diperoleh dari 45 responden mahasiswa aktif pengguna Web Elena melalui kuesioner skala Likert empat poin dan satu pertanyaan terbuka. Variabel yang dikaji meliputi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan efisiensi pengumpulan ujian. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memperoleh skor tertinggi (3,17) dan tergolong cukup positif, diikuti kualitas informasi (3,14) yang dinilai positif. Sebaliknya, kualitas sistem (2,77) dan kualitas layanan (2,65) memperoleh skor terendah dengan kategori cukup negatif, terutama akibat seringnya terjadi error, lambatnya loading, dan minimnya dukungan teknis. Efisiensi pengumpulan ujian berada pada kategori cukup positif dengan rata-rata 2,99, meskipun sebagian mahasiswa masih mengalami hambatan teknis yang mengharuskan pengulangan pengumpulan atau penggunaan metode alternatif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas server, penguatan sistem dukungan pengguna, dan penyediaan panduan troubleshooting yang komprehensif, khususnya pada periode ujian dengan intensitas akses tinggi.

Kata Kunci : *Web Elena; Kualitas Website; Efisiensi Pengumpulan Ujian; IS Success Model; E-Learning*

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, media online menjadi kebutuhan utama bagi organisasi dan institusi untuk menyampaikan informasi secara efektif dan efisien. Informasi tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga berperan strategis dalam kegiatan manusia, termasuk di bidang pendidikan (Hasugian, 2018; Nurhanifah, 2021). Dalam pendidikan tinggi, penggunaan media online seperti website dan sistem e-learning sangat penting untuk mendukung proses belajar dan evaluasi akademik secara daring.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi yang signifikan dalam sistem pendidikan, khususnya dalam penggunaan platform berbasis website sebagai media pembelajaran dan pelaksanaan ujian mahasiswa. Menurut Rochman, A., Hanafri, M. I., & Wandira, A. (2020), website merupakan sarana penyampaian informasi secara online yang memiliki fasilitas dasar internet yang mampu menembus batasan ruang dan waktu. Menurut Sun et al. (2008), keberhasilan e-learning sangat dipengaruhi oleh kualitas desainnya, yang meliputi penyajian materi secara menarik, fleksibilitas akses, dan penyediaan mekanisme interaktif yang memungkinkan peserta didik terlibat secara aktif. Namun, dalam praktiknya, penggunaan website akademik sering kali menghadapi berbagai kendala teknis, seperti server lag, error, hingga kegagalan akses ketika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna, yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran proses akademik.

Menjawab hal tersebut, Delone & McLean (1992), Delone & McLean (2003), dan Delone & McLean (2016) mengembangkan IS Success Model yang menghubungkan penggunaan sistem dengan keberhasilan penggunaan sistem tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas informasi, sistem, dan pelayanan akan memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan menghasilkan dampak dari penggunaan suatu sistem informasi (Delone & McLean, 1992; Delone & McLean, 2003; Delone & McLean, 2016; Petter et al., 2008). Dalam konteks e-learning, kualitas sistem yang baik ditandai dengan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kestabilan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta efisiensi dalam menyelesaikan aktivitas akademik, termasuk dalam pengumpulan ujian. Hal ini sejalan dengan pendapat Fred D. Davis (1989) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pemanfaatan website dalam lingkungan akademik. Penelitian terkait sistem pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) online menunjukkan bahwa penggunaan website mampu meningkatkan efisiensi administrasi, namun masih menghadapi kendala berupa server down dan lambatnya akses saat digunakan secara bersamaan. Penelitian lain juga menyoroti pentingnya aspek usability dalam meningkatkan kualitas sistem berbasis web (Sukmasetya et al., 2020). Selain itu, studi mengenai e-learning menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem (Wang & Liao, 2008). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada layanan administrasi akademik dan kepuasan pengguna, serta belum secara spesifik mengkaji hubungan antara kualitas website e-learning dengan efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, studi ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji pengaruh kualitas website e-learning, khususnya Web Elena, terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai landasan teori, yang meliputi dimensi

kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Fokus penelitian diarahkan pada mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Semarang sebagai pengguna aktif platform tersebut.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas Web Elena terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Semarang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas Web Elena secara terstruktur dan terukur berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (IS Success Model) sebagai kerangka teoritis yang mencakup dimensi kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), dan kemudahan penggunaan (usability), serta pengaruhnya terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang (FEB UNNES) yang merupakan pengguna aktif platform e-learning Web Elena. Sampel penelitian berjumlah 45 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling (pengambilan sampel acak) dari mahasiswa Akuntansi FEB UNNES. Berdasarkan profil responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (32 orang) dan laki-laki (13 orang), dengan rentang usia 17–21 tahun dan mayoritas berada pada semester 2 (40 orang), semester 4 (3 orang), serta semester 6 (2 orang).

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui dua teknik pengumpulan data, yaitu:

(1) Kuesioner tertutup: Menggunakan skala Likert empat poin dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala empat poin dipilih untuk menghindari kecenderungan jawaban netral, sehingga responden didorong untuk memberikan penilaian yang lebih tegas.

(2) Pertanyaan terbuka: Satu pertanyaan terbuka mengenai kendala yang pernah dialami responden saat mengerjakan atau mengumpulkan ujian di Web Elena, guna memperoleh data kualitatif pendukung.

Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa Akuntansi FEB UNNES melalui Google Formulir.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator yang mengacu pada dimensi IS Success Model DeLone dan McLean (1992, 2003, 2016) serta Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989). Total instrumen terdiri dari 17 butir pernyataan yang terbagi ke dalam 5 variabel sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator / Butir Pertanyaan	Jumlah Butir
1	Kemudahan Penggunaan (Usability)	(1) Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan web Elena; (2) Interaksi saya dengan web Elena jelas dan mudah dipahami; (3) Saya merasa mudah untuk menjalankan menu-menu pada web Elena; (4) Secara keseluruhan, web Elena mudah digunakan; (5) Pengoperasian web Elena stabil dan lancar	5
2	Kualitas Sistem (System Quality)	(1) Web Elena jarang mengalami error saat digunakan; (2) Waktu loading halaman web Elena tergolong cepat; (3) Web Elena dapat diakses kapan saja tanpa gangguan; (4) Fitur-fitur dalam web Elena berfungsi dengan baik; (5) Web Elena kompatibel digunakan di berbagai perangkat (HP/laptop)	5
3	Kualitas Informasi (Information Quality)	(1) Informasi instruksi ujian pada Elena disajikan dengan jelas; (2) Petunjuk pengerjaan ujian pada web Elena mudah dipahami; (3) Saya tidak mengalami kebingungan saat memahami instruksi ujian di web Elena	3
4	Kualitas Layanan (Service Quality)	(1) Bantuan atau panduan penggunaan web Elena mudah ditemukan; (2) Jika terjadi masalah, terdapat solusi yang jelas pada web Elena	2
5	Efisiensi Pengumpulan Ujian	(1) Web Elena membantu saya mengumpulkan ujian lebih cepat; (2) Penggunaan web Elena mengurangi kesalahan dalam pengumpulan ujian; (3) Saya tidak perlu mengulang pengumpulan ujian di web Elena karena kendala sistem; (4) Web Elena mempermudah proses pengumpulan ujian dibanding metode lain; (5) Penggunaan web Elena membuat proses pengumpulan ujian lebih praktis; (6) Secara keseluruhan, web Elena meningkatkan efisiensi pengumpulan ujian saya	6

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase jawaban responden pada setiap butir pernyataan berdasarkan masing-masing variabel. Hasil analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi pola persepsi mahasiswa terhadap kualitas Web Elena dan kaitannya dengan efisiensi pengumpulan ujian. Selain itu, data dari pertanyaan terbuka

dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi temuan anomali atau kendala teknis yang dialami responden secara langsung.

Skala penilaian yang digunakan dalam analisis adalah sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) = 4, Setuju (S) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Skor rata-rata per variabel kemudian diinterpretasikan untuk menentukan tingkat kualitas dan efisiensi yang dipersepsikan oleh mahasiswa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 45 responden mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang (FEB UNNES) yang merupakan pengguna aktif platform e-learning Web Elena. Profil responden menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (71,1%) dan laki-laki sebanyak 13 orang (28,9%). Rentang usia responden berada pada 17–22 tahun, dengan mayoritas berusia 19 tahun (55,6%). Berdasarkan semester, 40 responden (88,9%) berada pada semester 2, 3 responden (6,7%) pada semester 4, dan 2 responden (4,4%) pada semester 6.

Hasil analisis deskriptif terhadap lima variabel penelitian disajikan pada Tabel 2 hingga Tabel 6 berikut ini. Skor rata-rata dihitung berdasarkan skala Likert empat poin: Sangat Setuju (SS) = 4, Setuju (S) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

Kemudahan Penggunaan (Usability)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (Usability)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Rata-rata
1	Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan web Elena	18 (40.0%)	25 (55.6%)	4 (8.9%)	0 (0.0%)	3.44
2	Interaksi saya dengan web Elena jelas dan mudah dipahami	13 (28.9%)	28 (62.2%)	5 (11.1%)	0 (0.0%)	3.24
3	Saya merasa mudah untuk menjalankan menu-menu pada web Elena	13 (28.9%)	26 (57.8%)	7 (15.6%)	0 (0.0%)	3.20
4	Secara keseluruhan, web Elena mudah digunakan	12 (26.7%)	27 (60.0%)	7 (15.6%)	1 (2.2%)	3.20
5	Pengoperasian web Elena stabil dan lancar	9 (20.0%)	17 (37.8%)	18 (40.0%)	2 (4.4%)	2.78
	Rata-rata Variabel					3.17

Tabel 2 menunjukkan hasil distribusi frekuensi untuk variabel Kemudahan Penggunaan (Usability) dengan rata-rata variabel sebesar 3.17. Empat dari lima pernyataan mendapat respons positif (SS+S) yang dominan. Pernyataan pertama mengenai kemudahan mempelajari cara mengoperasikan web Elena mendapat respons SS+S tertinggi yaitu 43 responden (95,6%) dengan rata-rata 3.44. Pernyataan kelima mengenai stabilitas dan kelancaran pengoperasian menjadi butir dengan nilai rata-rata terendah sebesar 2.78, di mana 18 responden (40,0%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (4,4%) sangat tidak setuju. Rata-rata variabel kemudahan penggunaan secara keseluruhan adalah 3.17, yang mengindikasikan persepsi cukup positif dengan catatan perbaikan pada aspek stabilitas sistem.

Variabel kemudahan penggunaan memperoleh rata-rata skor sebesar 3.17 dengan kategori cukup positif. Mayoritas responden menyatakan bahwa Web Elena relatif mudah dipelajari dan dioperasikan, sebagaimana tercermin dari respons positif (SS+S) sebesar 95,6% pada pernyataan kemudahan mempelajari cara mengoperasikan platform. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi oleh pengguna. Namun demikian, terdapat catatan penting pada aspek stabilitas dan kelancaran pengoperasian yang memperoleh rata-rata terendah sebesar 2.78, dengan 40% responden menyatakan tidak setuju bahwa pengoperasian Web Elena stabil dan lancar. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun antarmuka Web Elena dinilai intuitif, kestabilan sistem dalam kondisi penggunaan bersamaan masih menjadi kendala yang perlu mendapat perhatian serius.

Kualitas Sistem (System Quality)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (System Quality)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Rata-rata
1	Web Elena jarang mengalami error saat digunakan	2 (4.4%)	15 (33.3%)	24 (53.3%)	4 (8.9%)	2.33
2	Waktu loading halaman web Elena tergolong cepat	4 (8.9%)	18 (40.0%)	22 (48.9%)	2 (4.4%)	2.58
3	Web Elena dapat diakses kapan saja tanpa gangguan	5 (11.1%)	18 (40.0%)	23 (51.1%)	1 (2.2%)	2.69
4	Fitur-fitur dalam web Elena berfungsi dengan baik	5 (11.1%)	34 (75.6%)	8 (17.8%)	0 (0.0%)	3.07
5	Web Elena kompatibel digunakan di berbagai perangkat (HP/laptop)	14 (31.1%)	26 (57.8%)	5 (11.1%)	0 (0.0%)	3.20
	Rata-rata Variabel					2.77

Tabel 3 memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Sistem (System Quality) memperoleh rata-rata variabel sebesar 2.77, yang merupakan nilai terendah kedua di antara semua variabel. Tiga dari lima pernyataan mendapat lebih banyak respons negatif (TS+STS) dibanding positif. Pernyataan terkait error (TS = 24 atau 53,3%), kecepatan loading (TS = 22 atau 48,9%), dan aksesibilitas tanpa gangguan (TS = 23 atau 51,1%) menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan. Di sisi lain, pernyataan tentang fungsi fitur-fitur web memperoleh respons positif tinggi (SS+S = 39 responden atau 86,7%) dengan rata-rata 3.07, dan pernyataan kompatibilitas perangkat memperoleh rata-rata tertinggi di variabel ini sebesar 3.20.

Kualitas sistem merupakan variabel dengan rata-rata skor terendah kedua dalam penelitian ini, yaitu 2.77 dengan kategori cukup negatif. Tiga dari lima indikator mendapat respons negatif yang dominan, meliputi frekuensi terjadinya error (53,3% menyatakan tidak setuju bahwa Web Elena jarang error), kecepatan loading halaman (48,9% menyatakan tidak setuju), dan aksesibilitas tanpa gangguan (51,1% menyatakan tidak setuju). Temuan ini konsisten dengan penelitian Sukmasetya et al. (2020) yang menekankan pentingnya aspek usability dan stabilitas sistem dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis web. Kondisi ini juga selaras dengan temuan kualitatif dari pertanyaan terbuka, di mana responden secara konsisten melaporkan kendala error dan lambatnya loading saat platform diakses bersamaan pada periode ujian. Satu-satunya aspek yang mendapat penilaian positif adalah kompatibilitas perangkat (rata-rata 3.20) dan fungsionalitas fitur (86,7% respons positif), yang menunjukkan bahwa dari sisi desain teknis dasar, Web Elena sudah memadai. Permasalahan pokok terletak pada kapasitas infrastruktur server yang belum mampu menangani lonjakan pengguna secara serentak, yang merupakan karakteristik khas dari kegiatan ujian daring.

Kualitas Informasi (Information Quality)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Rata-rata
1	Informasi instruksi ujian pada Elena disajikan dengan jelas	7 (15.6%)	35 (77.8%)	3 (6.7%)	0 (0.0%)	3.09
2	Petunjuk pengerjaan ujian pada web Elena mudah dipahami	9 (20.0%)	35 (77.8%)	2 (4.4%)	0 (0.0%)	3.22
3	Saya tidak mengalami kebingungan saat memahami instruksi ujian di web Elena	10 (22.2%)	28 (62.2%)	8 (17.8%)	0 (0.0%)	3.11
	Rata-rata Variabel					3.14

Berdasarkan Tabel 4, variabel Kualitas Informasi (Information Quality) mendapatkan respons paling positif di antara seluruh variabel, dengan rata-rata variabel sebesar 3.14. Pernyataan tentang kemudahan memahami petunjuk pengerjaan ujian mendapat respons SS+S paling tinggi yaitu 44 responden (97,8%) dengan rata-rata 3.22. Ketiga butir pernyataan dalam variabel ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa instruksi ujian di Web Elena sudah jelas dan

mudah dipahami, meskipun 8 responden (17,8%) pada pernyataan ketiga menyatakan masih mengalami kebingungan saat memahami instruksi.

Kualitas informasi menjadi variabel dengan penilaian terbaik di antara seluruh variabel, dengan rata-rata skor 3.14 dan kategori positif. Sebanyak 97,8% responden menyatakan bahwa petunjuk pengerjaan ujian pada Web Elena mudah dipahami, dan 93,4% menilai instruksi ujian disajikan dengan jelas. Hasil ini mengindikasikan bahwa konten dan penyajian informasi di Web Elena telah dirancang dengan baik sehingga mendukung pemahaman mahasiswa dalam proses pengerjaan ujian. Temuan ini sejalan dengan model IS Success DeLone dan McLean (1992, 2003) yang menegaskan bahwa kualitas informasi berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi. Meskipun demikian, 17,8% responden pada pernyataan ketiga masih mengalami kebingungan dalam memahami instruksi ujian, yang mengindikasikan masih ada ruang untuk peningkatan konsistensi penyajian informasi.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (Service Quality)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Rata-rata
1	Bantuan atau panduan penggunaan web Elena mudah ditemukan	5 (11.1%)	24 (53.3%)	17 (37.8%)	0 (0.0%)	2.80
2	Jika terjadi masalah, terdapat solusi yang jelas pada web Elena	3 (6.7%)	18 (40.0%)	23 (51.1%)	1 (2.2%)	2.51
	Rata-rata Variabel					2.65

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (Service Quality) memperoleh rata-rata variabel sebesar 2.65. Pernyataan pertama mengenai kemudahan menemukan bantuan atau panduan penggunaan mendapat respons TS sebanyak 17 responden (37,8%) dengan rata-rata 2.80. Pernyataan kedua tentang ketersediaan solusi yang jelas saat terjadi masalah mendapat respons lebih rendah, dengan TS+STS mencapai 24 responden (53,3%) dan rata-rata hanya 2.51. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek dukungan layanan dan penyelesaian masalah pada Web Elena masih perlu ditingkatkan secara signifikan.

Variabel kualitas layanan memperoleh rata-rata skor 2.65, merupakan nilai terendah dalam penelitian ini. Pernyataan mengenai ketersediaan solusi yang jelas saat terjadi masalah mendapat respons negatif terbesar, dengan 53,3% responden (TS+STS) menilai bahwa dukungan penyelesaian masalah pada Web Elena masih tidak memadai. Sementara itu, 37,8% responden juga menyatakan kesulitan menemukan bantuan atau panduan penggunaan. Hal ini mencerminkan lemahnya sistem dukungan pengguna (user support) yang tersedia pada platform tersebut. Dalam konteks model IS Success DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan yang rendah berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan pada akhirnya menghambat efektivitas penggunaan sistem. Kondisi ini menjadi semakin kritis mengingat mahasiswa membutuhkan respons cepat atas kendala teknis yang terjadi, khususnya dalam situasi ujian yang bersifat time-sensitive.

Efisiensi Pengumpulan Ujian

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Efisiensi Pengumpulan Ujian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Rata-rata
1	Web Elena membantu saya mengumpulkan ujian lebih cepat	8 (17.8%)	32 (71.1%)	4 (8.9%)	1 (2.2%)	3.04
2	Penggunaan web Elena mengurangi kesalahan dalam pengumpulan ujian	8 (17.8%)	24 (53.3%)	13 (28.9%)	0 (0.0%)	2.89
3	Saya tidak perlu mengulang pengumpulan ujian di web Elena karena kendala sistem	8 (17.8%)	22 (48.9%)	15 (33.3%)	0 (0.0%)	2.84
4	Web Elena mempermudah proses pengumpulan ujian dibanding metode lain	8 (17.8%)	27 (60.0%)	8 (17.8%)	2 (4.4%)	2.91
5	Penggunaan web Elena membuat proses pengumpulan ujian lebih praktis	8 (17.8%)	34 (75.6%)	3 (6.7%)	0 (0.0%)	3.11
6	Secara keseluruhan, web Elena meningkatkan efisiensi pengumpulan ujian saya	8 (17.8%)	35 (77.8%)	2 (4.4%)	0 (0.0%)	3.13
	Rata-rata Variabel					2.99

Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel Efisiensi Pengumpulan Ujian mendapatkan rata-rata variabel sebesar 2.99. Pernyataan keenam tentang peningkatan efisiensi secara keseluruhan mendapat respons paling positif (SS+S = 43 responden atau 95,6%) dengan rata-rata 3.13. Pernyataan tentang kemudahan mengumpulkan ujian lebih cepat juga mendapat respons positif tinggi (SS+S = 40 atau 88,9%) dengan rata-rata 3.04. Sementara itu, pernyataan ketiga tentang tidak perlu mengulang pengumpulan akibat kendala sistem menunjukkan distribusi yang lebih bervariasi, dengan 15 responden (33,3%) menyatakan tidak setuju, mengindikasikan adanya kendala teknis yang masih dirasakan sebagian mahasiswa.

Variabel efisiensi pengumpulan ujian memperoleh rata-rata skor 2.99 dengan kategori cukup positif. Secara umum, sebagian besar mahasiswa merasakan bahwa Web Elena mempermudah dan mempraktiskan proses pengumpulan ujian, dengan 95,6% responden menyatakan secara keseluruhan Web Elena meningkatkan efisiensi pengumpulan ujian mereka. Namun, terdapat variasi yang cukup signifikan pada pernyataan terkait hambatan teknis, di mana 28,9% responden menyatakan masih mengalami kesalahan dalam pengumpulan ujian dan 33,3%

menyatakan pernah harus mengulang pengumpulan akibat kendala sistem. Temuan ini mengkonfirmasi adanya hubungan langsung antara kualitas sistem yang rendah dengan penurunan efisiensi pengumpulan ujian, sebagaimana diprediksi oleh IS Success Model. Terlepas dari kendala tersebut, tingginya penilaian pada aspek kepraktisan (75,6% setuju) dan peningkatan efisiensi secara umum menunjukkan bahwa secara fungsional Web Elena tetap dianggap lebih efisien dibandingkan metode pengumpulan konvensional.

Rekapitulasi dan Temuan Anomali

Tabel 7. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Per Variabel

No	Variabel	Rata-rata Skor	Kategori
1	Kemudahan Penggunaan (Usability)	3.17	Cukup Positif
2	Kualitas Sistem (System Quality)	2.77	Cukup Negatif
3	Kualitas Informasi (Information Quality)	3.14	Positif
4	Kualitas Layanan (Service Quality)	2.65	Cukup Negatif
5	Efisiensi Pengumpulan Ujian	2.99	Cukup Positif

Tabel 7 merangkum rata-rata skor per variabel. Variabel Kemudahan Penggunaan memperoleh skor tertinggi (3.17), diikuti oleh Kualitas Informasi (3.14) dan Efisiensi Pengumpulan Ujian (2.99). Sebaliknya, Kualitas Layanan (2.65) dan Kualitas Sistem (2.77) memperoleh skor paling rendah dan masuk kategori cukup negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Web Elena dinilai relatif mudah digunakan dan informatif, terdapat kelemahan yang cukup menonjol pada stabilitas sistem dan layanan dukungan pengguna.

Temuan Anomali dan Data Kualitatif

Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan kepada 45 responden, sejumlah kendala teknis dilaporkan secara konsisten. Keluhan utama yang paling banyak disebutkan adalah error dan lambatnya loading saat platform diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna, terutama pada periode ujian. Beberapa responden melaporkan bahwa mereka terpaksa me-refresh halaman berkali-kali hingga akhirnya berhasil mengumpulkan ujian, bahkan beberapa di antaranya harus menghubungi dosen pengampu dan menggunakan metode pengumpulan alternatif. Selain itu, ditemukan kendala terkait ukuran file yang terlalu besar sehingga perlu dikompres sebelum diunggah, kesulitan login yang membutuhkan beberapa percobaan, serta ketidakmampuan mengakses platform menggunakan kuota data seluler. Satu responden juga melaporkan bahwa platform sering mengeluarkan pengguna dari sesi (kepental dari server), sehingga proses pengumpulan menjadi tidak efisien.

Temuan kualitatif ini memperkuat hasil analisis deskriptif, khususnya pada variabel Kualitas Sistem yang mendapatkan skor terendah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kapasitas infrastruktur Web Elena dengan kebutuhan penggunaan secara serentak pada jam-jam puncak ujian, yang berdampak langsung pada efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Web Elena berpengaruh terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa, dengan kualitas sistem (2.77) dan kualitas layanan (2.65) menjadi dimensi yang paling perlu ditingkatkan. Kesenjangan antara kapasitas infrastruktur server dengan kebutuhan akses serentak pada jam puncak ujian merupakan

masalah inti yang berdampak langsung pada pengalaman pengguna dan efisiensi akademik. Sementara itu, kualitas informasi yang sudah cukup baik (3.14) perlu dipertahankan sebagai keunggulan platform. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola Web Elena di FEB UNNES untuk memprioritaskan peningkatan kapasitas server, memperkuat sistem dukungan pengguna, serta menyediakan mekanisme troubleshooting yang lebih responsif, terutama pada periode-periode ujian yang memiliki tingkat penggunaan tinggi secara bersamaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Web Elena ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta pengaruhnya terhadap efisiensi pengumpulan ujian mahasiswa Program Studi Akuntansi FEB UNNES. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 45 responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas Web Elena secara umum berada pada kategori cukup positif dengan rata-rata skor yang bervariasi antarvariabel. Kemudahan penggunaan menjadi dimensi dengan skor tertinggi (3.17), diikuti oleh kualitas informasi (3.14) yang menunjukkan bahwa penyajian instruksi ujian pada platform dinilai jelas dan mudah dipahami oleh mayoritas mahasiswa. Sebaliknya, kualitas sistem (2.77) dan kualitas layanan (2.65) menjadi dimensi yang paling lemah, mencerminkan masih seringnya terjadi error, lambatnya loading, serta minimnya dukungan teknis yang tersedia bagi pengguna. Efisiensi pengumpulan ujian memperoleh rata-rata 2.99 dengan kategori cukup positif, namun dengan catatan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami hambatan teknis yang memaksa mereka mengulang proses pengumpulan atau beralih ke metode alternatif, terutama pada saat ujian berlangsung secara serentak.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar pihak pengelola Web Elena FEB UNNES melakukan peningkatan kapasitas infrastruktur server guna mengantisipasi lonjakan akses pada periode ujian, sekaligus mengembangkan sistem dukungan pengguna yang lebih responsif dan mudah diakses. Selain itu, perlu disediakan mekanisme troubleshooting yang jelas dan panduan teknis yang komprehensif agar mahasiswa dapat mengatasi kendala secara mandiri tanpa harus bergantung pada komunikasi langsung dengan dosen pengampu. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode analisis inferensial seperti regresi linier berganda guna mengukur pengaruh masing-masing dimensi kualitas secara lebih presisi, serta memperluas cakupan sampel ke program studi lain di lingkungan UNNES untuk meningkatkan generalisabilitas temuan.

DAFTAR PUSTAKA

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30*. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information systems success measurement*. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. https://doi.org/10.1561/2900000005

Hasugian, P. S. (2018). *Perancangan website sebagai media promosi dan informasi*. *Jurnal Informatika Pelita Nusantara*, 3(1), 82–86.

Nurhanifah, S. (2021). *Pemanfaatan media online sebagai sarana penyampaian informasi di era digital*. *Jurnal Komunikasi dan Informasi*, 5(2), 45–53.

Petter, S., DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2008). *Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships*. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15

Rochman, A., Hanafri, M. I., & Wandira, A. (2020). *Implementasi website profil sekolah berbasis content management system Wordpress sebagai media informasi dan promosi*. *Jurnal Sisfotek Global*.

Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). *Analisis usability pada sistem informasi akademik berbasis web*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(6), 1171–1178.

Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). *What drives a successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction*. Computers & Education, 50(4), 1183–1202. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). *Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002