

Website Perguruan Tinggi sebagai Komponen Sistem Informasi Administrasi Perkantoran: Analisis Kualitas Menggunakan Webqual 4.0

Aulia Prima Kharismaputra¹, Ahmad Saeroji², Elen Pramudita Rahma Wardani³, Nidaul Fahrina⁴, Rio Refanda⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i1.14450

Sejarah Artikel

Diterima: 3 Oktober 2024
Disetujui: 28 April 2025
Dipublikasikan: 29 April 2025

Keywords:

Teknologi, sistem informasi, usability, information quality, service interaction quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website perguruan tinggi dalam mendukung sistem informasi administrasi perkantoran di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNNES menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini menganalisis tiga variabel utama yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Populasi penelitian yaitu pengunjung website FEB UNNES. Sampel penelitian menggunakan teknik accidental random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website FEB UNNES sudah cukup baik namun masih perlu perbaikan. Dengan hasil perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) sebesar 92,22% dan hasil GAP Analysis sebesar -0,35 yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja website FEB UNNES masih dibawah harapan. Pengelola website perlu melakukan evaluasi berkala dan pengembangan konten serta fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan administrasi perkantoran, seperti kemudahan akses informasi akademik, layanan administrasi online, dan sistem komunikasi terpadu.

Abstract

This study aims to analyze the quality of college websites in supporting office administration information systems at the Faculty of Economics and Business, UNNES using the Webqual 4.0 method. This research is that analyzes three main variables, namely usability, information quality, and service interaction quality. The research population was visitors to the FEB UNNES website. The research sample used accidental random sampling technique. The data collection method used in this study was a questionnaire. The results showed that the service quality of the FEB UNNES website was quite good but still needed improvement. With the results of the calculation of the level of conformity (TKi) of 92.22% and the results of GAP Analysis of -0.35 which shows that the performance level of the FEB UNNES website is still below expectations. Website managers need to conduct periodic evaluations and develop content and features that are more relevant to the needs of office administration, such as easy access to academic information, online administrative services, and integrated communication systems.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0, peran teknologi informasi dirasakan semakin besar karena seluruh aktivitas organisasi dan aktivitas bisnis dilakukan dengan perantara teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi umumnya menggunakan internet. Internet mempunyai beberapa keunggulan tidak hanya bagi pengguna perorangan namun juga bagi organisasi, misalnya dari segi kenyamanan, akses tak terbatas, jangkauan global, efisiensi, alternatif dan pilihan yang relatif tidak terbatas, personalisasi, potensi sumber daya (Sia et al., 2016). Website memiliki peranan penting bagi perguruan tinggi karena dapat mempermudah layanan online bagi penggunanya khususnya mahasiswa. Kualitas website merupakan keseluruhan keunggulan atau keefektifan suatu website dalam menyampaikan informasi yang ditujukan kepada pengunjung (Wang et al., 2015). Kualitas website haruslah sesuai dengan harapan para pemangku kepentingan web (Canziani & Welsh, 2018). Desain website menjadi hal yang paling penting yang menentukan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pengunjung (Hasanov & Khalid, 2015).

Sistem informasi sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang khususnya bidang pendidikan di perguruan tinggi. (Sutisna et al., 2023). Hal ini bertujuan agar dapat memberikan pelayanan optimal dengan prinsip efektif dan efisien. Dalam lingkungan pendidikan yang kompleks dan dinamis seperti perguruan tinggi, kebutuhan akan manajemen yang efisien dan efektif dari data administratif sangatlah krusial. Sistem informasi administrasi perkantoran terintegrasi memainkan peran penting dalam memfasilitasi berbagai fungsi administratif, seperti pendaftaran mahasiswa, pengelolaan keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan pelaporan akademik. SIM akan membantu organisasi dalam mengelola, mengumpulkan, menyimpan, hingga memperlihatkan data secara akurat dan menyediakan informasi yang akan dibutuhkan oleh organisasi untuk melaksanakan fungsi manajemen. Sistem informasi menawarkan layanan yang dapat digunakan instansi sebagai landasan dalam pengambilan kebijakan kaitannya dengan perencanaan, pemantauan, dan pengarahan. Sistem informasi sangat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan keakuratan datanya (Nurhayati et al., 2023).

Dengan menggunakan sistem yang terintegrasi, perguruan tinggi dapat mengoptimalkan operasional mereka, mengurangi duplikasi data, dan meningkatkan akurasi dan konsistensi informasi. Lebih dari itu, sistem yang terintegrasi juga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai unit di perguruan tinggi, mempercepat alur kerja, dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat dan *real-time*. Dengan demikian, sistem informasi administrasi perkantoran terintegrasi menjadi landasan yang vital bagi keberhasilan dan pertumbuhan institusi pendidikan tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan.

Sistem informasi yang terintegrasi membutuhkan website sebagai tempat semua informasi dapat saling terkait. Sebuah website yang berkualitas dapat menjadi wajah institusi pendidikan, memberikan informasi yang jelas dan komprehensif tentang program akademik, fasilitas, kegiatan kemahasiswaan, berita terbaru, dan informasi penting lainnya. Website memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, luas, dan real-time kepada pengguna, baik internal maupun eksternal organisasi. Informasi yang disajikan dapat diakses kapan saja dan di mana

saja selama terhubung ke internet, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi. (Ambara et al., 2024). Kualitas website merupakan hal paling mendasar dalam menentukan keberhasilan sistem informasi administrasi perkantoran. Dengan berfokus pada kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, keamanan, dan daya tanggap, organisasi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi, kepuasan pengguna, dan adopsi layanan digital (Zulkarnanen et al., 2024) (Ambarani et al., 2024) (Ighomereho et al., 2022)

Fakultas Ekonomika dan Bisnis sebagai fakultas peringkat 1 dengan kinerja terbaik tahun 2023 seharusnya juga memiliki website yang berkualitas. Salah satu indikator website yang berkualitas adalah dijadikan rujukan pencarian informasi oleh pengunjung. Selain itu, lengkapnya informasi yang ditampilkan dalam website juga seharusnya dapat menjadi daya tarik civitas akademika untuk selalu mengunjungi website FEB UNNES. Hal ini berkebalikan dengan kenyataannya, website yang dimiliki oleh FEB UNNES dari segi tampilan kurang menarik dan terdapat informasi yang tidak lengkap. Pengunjung website juga tidak mengalami pertumbuhan signifikan karena tidak ada sesuai yang menjadi daya tarik utama bagi civitas akademika untuk sesering mungkin mengunjungi website. Hal ini mengakibatkan pengunjung website tidak mendapatkan informasi yang diinginkan. Berdasarkan fenomena diatas, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai kualitas website FEB UNNES agar kedepan dapat diandalkan untuk menjadi rujukan segala bentuk informasi bagi pengunjung. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kualitas website FEB UNNES menggunakan metode *webqual* (Barnes & Vidgen, 2002).

Webqual telah terkenal digunakan oleh peneliti dalam rangka menganalisis kualitas website. Metode webqual terdiri dari beberapa variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Sebenarnya WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan variabelnya. Jika WebQual 1.0 menitikberatkan analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, WebQual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisis terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Barnes & Vidgen, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs; kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai WebQual 3.0. Analisis lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi Usability (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini dipilih karena dapat menggambarkan secara rinci dan utuh tentang kualitas website.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penadalah bagaimana ukuran kualitas layanan website Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang dengan menggunakan metode pengukuran webqual 4.0. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas website Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNNES menggunakan metode *Webqual* 4.0.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data penelitiannya berupa angka-angka dan menggunakan analisis statistik. Penelitian ini didesain untuk mengetahui kualitas website FEB UNNES dimana menggunakan metode webqual yang terdiri dari tiga variabel utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan tujuan memberikan deskripsi terhadap suatu peristiwa atau fakta yang ditemukan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa yang pernah berkunjung ke website FEB UNNES. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa dengan media *form online*. Skala yang digunakan adalah skala likert. Sedangkan data sekunder digunakan untuk mendukung permasalahan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung website Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNNES. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental random sampling*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh antar variabel. Variabel penelitian yang digunakan adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. *Usability* dapat diartikan bahwa website tersebut dapat digunakan dengan baik oleh pengunjung. Di Dalam merancang sebuah sistem informasi, *usability* menjadi unsur yang harus ada. *Information quality* merupakan gabungan dari tiga dimensi yakni *time*, *content*, dan *form*. *Time* terkait dengan dimensi waktu informasi, *Content* terkait dengan konten informasi, dan *form* terkait dengan bentuk informasi. Sedangkan *Interaction quality* terkait dengan kualitas interaksi dari website yang telah dikembangkan.

Tabel 1. Instrumen Webqual 4.0 menurut Barnes dan Vidgen

Dimensi	Variabel Webqual 4.0
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan atau desain yang sesuai dengan jenis website 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang terpercaya 3. Menyediakan informasi yang up to date 4. Menyediakan informasi yang relevan 5. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 6. Menyediakan informasi yang secara detail 7. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik 2. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi

Dimensi	Variabel Webqual 4.0
(<i>Service Interaction Quality</i>)	3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 4. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 5. Adanya suasana komunitas 6. Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feedback</i>) 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.

Penelitian ini diawali dengan analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam rangka menganalisis data dengan kondisi sebenarnya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *usability* (US), *information quality* (IQ), dan *service interaction quality* (SI). Dari setiap variabel inilah nanti akan dijelaskan secara deskriptif sesuai dengan kriteria masing-masing. Langkah selanjutnya adalah menguji keterkaitan antar variabel menggunakan alat statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perbandingan Skor Kinerja dan Harapan

Tabel 2. Skor Kinerja dan Harapan

Indikator	Kinerja	Harapan	Tki
US1	467	501	93,21%
US2	477	510	93,53%
US3	469	504	93,06%
US4	482	508	94,88%
US5	454	505	89,9%
US6	457	499	91,58%
US7	452	501	90,22%
US8	473	501	94,41%
IQ1	478	519	92,1%
IQ2	501	523	95,79%
IQ3	447	503	88,87%
IQ4	481	510	94,31%
IQ5	491	517	94,97%
IQ6	450	501	89,82%
IQ7	471	498	94,58%
SI1	480	517	92,84%
SI2	451	505	89,31%
SI3	469	513	91,42%
SI4	450	494	91,09%
SI5	446	494	90,28%
SI6	439	497	88,33%
SI7	481	512	93,95%

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang telah didistribusikan kepada pengguna website FEB UNNES menunjukkan hasil perhitungan seperti tabel di atas. Langkah selanjutnya adalah menghitung tingkat kesesuaian antara skor kinerja dengan harapan. Tingkat kesesuaian ini memiliki tujuan untuk mengamati tingkat kepuasan pengguna website FEB UNNES. Rumus yang akan digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian yaitu:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Hasil Kesesuaian

Xi = Penilaian Kinerja

Yi = Penilaian Harapan

$$Tki = \frac{10266}{11132} \times 100\%$$

$$Tki = 92,22\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh hasil persentase sebesar 92,22% yang berarti tingkat kesesuaian antara kinerja website FEB UNNES masih dibawah harapan, artinya dari hasil perhitungan tersebut ditunjukan bahwa skor perhitungan antara kinerja dan harapan masih di bawah harapan yang berdampak kepada kualitas layanan website FEB UNNES sudah cukup baik, namun masih perlu adanya perbaikan.

Beberapa indikator website, seperti IQ2 (penyediaan informasi yang terpercaya), menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan tingkat kesesuaian mencapai 95,79%. Hal ini menandakan bahwa FEB UNNES telah berhasil membangun reputasi sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan dalam era informasi yang sarat dengan berita hoax dan misinformasi.

Di sisi lain, beberapa indikator menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan seperti S16 (kemudahan dalam memberikan masukan) dengan tingkat kesesuaian hanya sebesar 88,33%. Hal ini membuka pertanyaan penting tentang keterbukaan institusi terhadap umpan balik dan kemampuannya untuk berevolusi berdasarkan pengguna. Dalam era dimana engagement pengguna menjadi kunci keberhasilan platform digital, kekurangan dalam aspek ini bisa menjadi hambatan serius bagi perkembangan website di masa depan.

Nilai Kesenjangan/GAP Analysis

Gap analysis atau analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja website. Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau negatif. Jika Qi (GAP) > 0 maka kinerja sistem sudah sesuai dengan harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau Qi (GAP) < 0 maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna (Bakti et al., 2010).

Tabel 3. Nilai Kesenjangan/GAP Analysis

Indikator	Kinerja	Harapan	GAP
US1	4.21	4.51	-0.31
US2	4.30	4.59	-0.30
US3	4.23	4.54	-0.32
US4	4.34	4.58	-0.23
US5	4.09	4.55	-0.46
US6	4.12	4.50	-0.38
US7	4.07	4.51	-0.44
US8	4.26	4.51	-0.25
IQ1	4.31	4.68	-0.37
IQ2	4.51	4.71	-0.20
IQ3	4.03	4.53	-0.50
IQ4	4.33	4.59	-0.26
IQ5	4.42	4.66	-0.23
IQ6	4.05	4.51	-0.46
IQ7	4.24	4.49	-0.24
SI1	4.32	4.66	-0.33
SI2	4.06	4.55	-0.49
SI3	4.23	4.62	-0.40
SI4	4.05	4.45	-0.40
SI5	4.02	4.45	-0.43
SI6	3.95	4.48	-0.52
SI7	4.33	4.61	-0.28
Rata-rata	4.20	4.56	-0.35

Hasil GAP Analysis menunjukkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) keseluruhan pada website FEB UNNES menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar -0,35. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja website FEB UNNES belum memenuhi harapan pengguna.

Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator S16 yaitu sebesar -0,52 yang berkaitan dengan kemudahan memberikan masukan (*feedback*). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sulit untuk memberikan umpan balik, yang bisa menghambat perbaikan website di masa depan.

Selain itu, indikator IQ3 (ketersediaan informasi yang *up to date*) dan S12 (mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi) juga menunjukkan kesenjangan yang cukup besar. Dalam konteks pendidikan, ketersediaan informasi terkini sangatlah krusial. Mahasiswa, staff, dan pemangku kepentingan lainnya bergantung pada website untuk mendapatkan informasi terbaru tentang kebijakan akademik, jadwal, dan berbagai kegiatan kampus. Kesenjangan dalam indikator ini bisa mengindikasikan adanya hambatan dalam proses pembaruan konten atau mungkin kurangnya sumber daya yang dialokasikan untuk manajemen konten website. Sementara itu, kesenjangan dalam indikator mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi menimbulkan pertanyaan serius tentang kesiapan FEB UNNES dalam era digital. Semakin banyaknya layanan akademik dan administratif

yang dilakukan secara online, kepercayaan pengguna terhadap keamanan data dan transaksi mereka menjadi sangat penting. Kesenjangan ini mencerminkan kebutuhan akan investasi yang lebih besar dalam infrastruktur keamanan digital atau bahkan juga menandakan perlunya edukasi yang lebih baik kepada pengguna tentang langkah-langkah keamanan yang sudah dilakukan.

Sedangkan untuk kesenjangan terkecil terdapat pada indikator IQ2 yaitu sebesar -0,20. Meskipun masih bernilai negatif, indikator tersebut menunjukkan bahwa pengguna cukup percaya dengan informasi yang disediakan. Akan tetapi, tetap perlu mengembangkan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan ini, misalnya dengan menambahkan sumber dan referensi pada informasi yang disajikan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang masih memiliki beberapa aspek yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada dimensi usability dan service interaction quality. Temuan ini selaras dengan penelitian Mandias et al. (2021) dan Napitulu (2016) yang mengungkapkan bahwa sebagian besar website institusi pemerintah dan pendidikan di Indonesia belum mengoptimalkan kualitas tampilan, kemudahan navigasi, maupun interaktivitas layanan yang diberikan. Hal ini menandakan bahwa pengembangan website di sektor publik dan pendidikan masih menghadapi tantangan serius dalam memenuhi ekspektasi pengguna yang semakin kompleks. Beberapa studi lain juga menemukan permasalahan serupa, misalnya dalam konteks universitas di Malaysia dan Thailand, di mana situs web pendidikan tinggi cenderung kurang responsif dan tidak cukup mendukung kebutuhan akademik pengguna (Samat et al., 2020; Poonsawad et al., 2019).

Kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap kualitas website dan realitas fungsionalitas website tersebut mengindikasikan perlunya pendekatan pengembangan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada pengguna (user-centered design). Studi oleh Kim et al. (2017) dan Aryani & Kansil (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam proses desain, pengujian, dan evaluasi website dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan website. Oleh karena itu, pengembangan website perguruan tinggi harus tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan estetika, tetapi juga memperhatikan kebutuhan informasi, kenyamanan navigasi, dan kemudahan akses pengguna yang beragam. Praktik terbaik dari institusi yang telah berhasil meningkatkan kualitas websitenya menunjukkan bahwa desain berbasis pengalaman pengguna (UX) mampu meminimalkan hambatan dalam pencarian informasi dan meningkatkan keterlibatan mahasiswa serta dosen (Hussain et al., 2018).

Lebih lanjut, pendekatan evaluasi berbasis Webqual 4.0 telah terbukti efektif dalam mengukur kualitas website dari sisi pengguna, dengan tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction. Studi sebelumnya oleh Aladwani & Palvia (2002), serta terbaru oleh Alzahrani et al. (2021), menekankan bahwa dimensi ini mencerminkan kebutuhan dasar pengguna yang harus dipenuhi oleh sebuah website institusi pendidikan. Dalam konteks ini, hasil penelitian juga memperkuat pentingnya pembaruan konten secara berkala, penyajian informasi

yang akurat dan terkini, serta peningkatan kualitas interaksi digital yang bersifat personal dan adaptif. Oleh karena itu, fakultas atau universitas perlu mengadopsi strategi manajemen konten digital dan perbaikan teknis berkelanjutan untuk menjamin kualitas layanan daring yang prima dan relevan dengan kebutuhan akademik saat ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) rata-rata sebesar 92,22%, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan website Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang (FEB UNNES) berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar fitur dan tampilan website telah sesuai dengan harapan pengguna, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan (usability) dan kualitas informasi (information quality). Namun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada elemen-elemen yang berkontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna secara menyeluruh, seperti kecepatan akses, responsivitas antarmuka, serta kejelasan navigasi. Oleh karena itu, pengembangan website secara berkelanjutan dengan melibatkan umpan balik pengguna menjadi langkah penting untuk memastikan relevansi dan efektivitas website dalam mendukung aktivitas akademik dan administratif.

Selanjutnya, hasil perhitungan Gap Analysis menunjukkan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) sebesar -0,35, yang berarti terdapat perbedaan negatif antara harapan pengguna dan kinerja aktual website FEB UNNES. Nilai GAP negatif ini mengindikasikan bahwa meskipun website telah memiliki kualitas yang cukup baik, namun secara umum belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Kesenjangan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan performa website melalui pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna (user-centered design), pembaruan konten secara berkala, serta penguatan layanan interaktif. Dengan demikian, untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal, pengelola website perlu menetapkan strategi peningkatan berbasis data evaluatif dan tren kebutuhan pengguna digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, 39(6), 467–476. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-7](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-7)
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., & Alfarrarj, O. (2021). Modelling digital library quality and user satisfaction: A PLS-SEM approach. *Library Hi Tech*, 39(4), 1120–1136. <https://doi.org/10.1108/LHT-06-2020-0141>
- Aryani, D., & Kansil, T. (2021). Enhancing e-government services through user participation: Case of higher education websites in Indonesia. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2021010101>
- Bakti, T. D., Sumanjaya, R., & Nasution, S. H. (2010). *Pengantar Ekonomi Makro*. USUpres.

- Aulia Prima Kharismaputra, Ahmad Saeroji, Elen Pramudita Rahma Wardani, Nidaul Fahrina, Rio Refanda / *Business and Accounting Education Journal* 6 (1) (2025) 235 – 245
- 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. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3322226>
- Canziani, B., & Welsh, D. H. B. (2016). Website quality for SME wineries: Measurement insights. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(3), 266–280. <https://doi.org/10.1108/JHTT-11-2015-0048>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The impact of website quality on online purchase intention of organic food in Malaysia: A WebQual model approach. *Procedia Computer Science*, 72, 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>
- Hussain, A., Mkpojiogu, E. O. C., & Yusof, M. M. (2018). Usability evaluation of university websites in Malaysia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(11), 3446–3454. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2545555>
- Kim, J., Lee, H., & Choi, M. (2017). User-centered design of public websites: An evaluation using the WebQual framework. *Government Information Quarterly*, 34(2), 214–223. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.003>
- Mandias, G., Septiawan, Y., & Bojoh, M. J. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA Terhadap Situs SLA Tompaso. *Cogito Smart Journal*, 7(2), 396–406. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>
- Napitupulu, D. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot X Dengan Pendekatan E-GovQual dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153–168. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Nurhayati, S. T., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Urgensi Sistem Informasi Manajemen Dalam Sebuah Organisasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.53866/jupiman.v2i1.1015>
- Poonsawad, S., Khangkhan, A., & Raksong, S. (2019). Website evaluation of public universities in Thailand using Webqual framework. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(4), 1251–1256. <https://doi.org/10.36478/jeasci.2019.1251.1256>
- Samat, M. F. A., Ramli, M. F., & Abd Rahman, N. H. (2020). Evaluating quality of university websites in Malaysia using WebQual. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(4), 368–373. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2020.0110439>
- Sia, B. C., Chen, M., & Ramdansyah, A. D. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 6(2), 117–128. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>
- Sutisna, H., Khotimah, S. N., Fatah, H., Hikmah, A. B., Simpony, B. K., Warnilah, A. I., & Bahri, S. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi (Sipetir) Berbasis Web Pada Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan. *Jurnal*

Aulia Prima Kharismaputra, Ahmad Saeroji, Elen Pramudita Rahma Wardani, Nidaul Fahrina, Rio Refanda / Business and Accounting Education Journal 6 (1) (2025) 235 – 245
Khatulistiwa Informatika, 11(1), 26–34.
<https://doi.org/10.31294/jki.v11i1.15184>

Wang, L., Law, R., Guillet, B. D., Hung, K., & Fong, D. K. C. (2015). Impact of hotel website quality on online booking intentions: eTrust as a mediator. *International Journal of Hospitality Management*, 47, 108–115.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.03.012>