



ANALISIS PENGGUNAAN *E-LEARNING* (ELENA) UNTUK MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN PERKULIAHAN

Faridul Adros[✉], Nina Oktarina

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima : Maret 2018

Disetujui : April 2018

Dipublikasikan :

Oktober 2018

Keywords:

Electronic learning (ELENA), kualitas layanan perkuliahan, teknologi acceptance model

Abstrak

Penelitian ini bertujuan (1) mengetahui pengaruh *ease of use* Elena dan *usefulness of* Elena secara simultan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan (2) mengetahui pengaruh *ease of use* Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan (3) mengetahui pengaruh *usefulness of* Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. Sampel dalam penelitian ini yaitu 365 responden dan 4.218 mahasiswa sebagai populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan *proportionate cluster sampling*. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha croanbach*. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan deskriptif persentase. Hasil penelitian ini yaitu secara parsial ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel *Ease of use* Elena (X_1) terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan (Y). Sedangkan, t_{hitung} untuk variabel *Usefulness of* Elena (X_2) lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 15,4 lebih besar daripada 1,97, dengan probabilitas 0,00 kurang dari 0,05 yang berarti bahwa variabel *Usefulness of* Elena (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan. Simpulan penelitian ini yaitu (1) Ada pengaruh positif antara *ease of use* Elena dan *usefulness of* Elena secara simultan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. (2) Ada pengaruh antara *ease of use* Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. (3) Ada pengaruh antara *usefulness of* Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES.

Abstract

The purpose of this research was (1) the influence of ease of use and usefulness of Elena simultaneously toward the Quality service in Learning (2) the influence of ease of use Elena toward Quality service in Learning (3) how the usefulness of Elena toward Quality service in Learning at the Faculty of Economics Universitas Negeri Semarang. The sample in this research was 365 respondents and 4,218 people as the population. The data gathering methods used proportionate cluster sampling. Product Moment correlation method from Personis used to conduct validity test of items. Meanwhile, Croanbach Alpha equation is used to conduct reliability test. The data were analyzed using a double linear regression analysis and descriptive of percentage. The results of this research showed that there was significant influence among variables Ease of use Elena (X_1) toward Quality service in Learning (Y) partially. Whereas, t_{count} to the variable Usefulness of Elena (X_2) greater than t_{table} is greater than 1.96539 15.427, with probability of 0.000 less than 0.05 means that variable Usefulness of Elena (X_2) for has partial effect toward the Quality service in Learning significantly. The conclusion of this research was (1) There was a positive influence between ease of use and usefulness of Elena toward the Quality service in Learning on the student faculty of Economics State University of Semarang simultaneously. (2) There were influences between ease of use Elena toward Quality service in Learning at the Faculty of Economics Universitas Negeri Semarang. (3) There were influences between the usefulness of Elena toward Quality service in Learning at the Faculty of Economics Universitas Negeri Semarang.

© 2018 Universitas Negeri Semarang

[✉]Alamat korespondensi:

Gedung L1 Lantai 1 FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: fariduladros@gmail.com

p-ISSN 2252-6544

e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Pendidikan mempunyai peran strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat, dan martabat sebagai bangsa dan negara yang berdaulat dan bermanfaat (Imron, 2011). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan adalah tolak ukur maju mundurnya atau baik buruknya peradaban suatu bangsa, karena suatu bangsa akan ditentukan oleh bagaimana pendidikan yang dijalani oleh masyarakat bangsa tersebut, atau dalam bentuk lembaga pendidikan tinggi adalah mahasiswa. Kedudukan mahasiswa mempunyai peranan penting, hal ini dikarenakan mahasiswa merupakan *raw input* atau masukan mentah. Hal ini berarti, perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga menjadi acuan dalam peningkatan mutu suatu lembaga pendidikan. Menurut Oktarina (2016), menjelaskan bahwa peningkatan mutu pada suatu lembaga pendidikan merupakan suatu proses yang sistematis dan terus menerus untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar yang menjadi target lembaga pendidikan dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

Suatu lembaga pendidikan yang bermutu baik dapat dilihat dari kualitas mahasiswa dalam hal akademik dan non akademiknya serta daya tarik masyarakat. Selain hal tersebut, mutu suatu perguruan tinggi atau lembaga pendidikan dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan perlu adanya upaya yang dilakukan. Penyediaan sistem informasi pembelajaran merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kualitas dan juga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 56 menyebutkan bahwa penyediaan sistem informasi merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan perkuliahan dapat diwujudkan dengan penerapan pelayanan prima dalam melayani pembelajaran bagi mahasiswa. Pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten mutu pelayanan setiap unit harus setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan konsumen (Abdullah, 2001) dalam penelitian Irawan (2009). Parasuraman dkk (1985) dalam penelitian yang berjudul *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* yang termuat dalam *Journal of Marketing* mendefinisikan bahwa pelayanan prima didefinisikan sebagai teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis jurang atau gap yang terjadi pada performa kualitas pelayanan suatu organisasi dengan kebutuhan kualitas pelayanan pelanggan. Sedangkan, menurut Atepa Adya Barata (2003) dalam buku *Dasar-dasar Pelayanan Prima* yang termuat dalam skripsi Andrialia (2015) mendefinisikan bahwa hakikat pelayanan prima/layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian lembaga pendidikan dinilai atas upaya pemberian layanan terbaik kepada konsumen.

Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan (Ocktora, 2015). Senada dengan hasil penelitian Ikhsananto dan Hengky Pramusinto (2016) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, serta keramah-tamahan dalam pelayanan. Kualitas pelayanan perkuliahan dapat diwujudkan dengan pelayanan prima. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan menjadikan lembaga pendidikan untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu

pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan (Ismiyati, 2011). Pelayanan dapat disebut prima atau terbaik jika pelayanan tersebut dapat memuaskan pelanggan atau pihak yang dilayani sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan termasuk kepada mahasiswa adalah perbandingan antara harapan terhadap pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Apabila pelayanan yang diberikan secara profesional, maka pelayanan akan berkualitas (Dirwan, 2014).

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa Universitas Negeri Semarang (UNNES) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam hal ini yaitu mahasiswa, orang tua, dosen, masyarakat, dan sebagainya. Hal ini terbukti dengan komitmen UNNES dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan menyediakan fitur-fitur sistem informasi secara online untuk mempermudah dalam mengakses informasi. Saat ini, UNNES telah mempunyai 24 situs sistem informasi secara online yang disediakan untuk mempermudah pelanggan pendidikan dalam memperoleh informasi dan mengurus keperluan sesuai dengan kebutuhannya.

Penyediaan sistem informasi ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas dan perbaikan mutu pelayanan kepada pelanggan. Senada dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 56 menyebutkan bahwa penyediaan sistem informasi merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu secara berkelanjutan. Adapun salah satu situs sistem informasi untuk mendukung pelayanan prima dalam peningkatan perkuliahan yaitu penggunaan *Elearning* yang dapat diakses pada elena.unnes.ac.id. (UPT TIK, 2017). Pelayanan perkuliahan berbasis sistem informasi merupakan langkah tepat dalam memperbaiki mutu pembelajaran dalam perkuliahan secara berkelanjutan yaitu dengan memberikan

pelayanan. Menurut Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang maklumat pelayanan, menjelaskan bahwa pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Adapun aspek-aspek dalam pelayanan terdiri atas visi, misi, motto, standar pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan, dan indeks kepuasan pelanggan.

Visi, misi, dan motto pada suatu lembaga pendidikan adalah suatu target atau tujuan pencapaian yang akan diraih. Makna yang terdapat dalam visi, misi, dan motto suatu lembaga pendidikan merupakan cerminan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Oleh karena itu, visi, misi, dan motto dijadikan sebagai landasan, acuan, dan pedoman untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas. Motto yang digunakan oleh UNNES yaitu Sutura (Sehat, Unggul, Sejahtera). Motto tersebut menjadikan UNNES untuk terus memberikan perbaikan mutu. Salah satu perbaikan mutu yang telah dilakukan yaitu pelayanan prima, karena pelayanan prima merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu (Cahyawati, 2017). Suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan maksimal akan mendukung mutu suatu lembaga menjadi lebih berkembang. Pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan disebut dengan pelayanan prima.

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2014) dalam *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Volume 2, Nomor 1* yang berjudul Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan oleh Cahyawati (2017) mengatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian. Pemerintah telah menetapkan standar minimal tentang pelayanan di lembaga pendidikan, namun pada

kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dirasakan berbeda-beda oleh pelanggan pendidikan. Hal ini tentunya menjadi masalah bagi lembaga pendidikan. Dalam pelayanan proses pembelajaran, tenaga pendidik sudah menyampaikan materi secara maksimal. Selain itu, tenaga pendidik juga tidak hanya terbatas pada pembelajaran di ruang kelas saja namun juga dilakukan di luar kelas dengan menggunakan berbagai macam metode dan media pembelajaran.

Di zaman yang telah mengglobal dengan tumbuh pesatnya teknologi informasi dan komunikasi maka media pembelajaran dan pengajaran yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu keharusan untuk diterapkan oleh pengajar (pendidik/guru) sebagai ujung tombak pembelajaran dan pengajaran. Para pengajar (pendidik/guru) harus mulai untuk tidak lagi menggunakan metode mengajar yang sifatnya tradisional yang cenderung monoton (Pramusinto, 2006) Tenaga pendidik tidak hanya telah melakukan proses pembelajaran di luar kelas, namun tenaga pendidik juga menggunakan media pembelajaran berbasis internet seperti *electronic learning* (ELENA) sebagai media pembelajaran. Media pembelajaran ini tidak menuntut tenaga pendidik untuk melakukan tatap muka dengan mahasiswa. Penyampaian materi dan penugasan melalui Elena diharapkan dapat lebih mudah diserap ilmunya oleh mahasiswa. Elena merupakan salah satu sistem informasi dalam pelayanan untuk memberikan bahan ajar atau materi melalui situs *elearning* yang dikembangkan UNNES berbasis *moodle* versi 2.0 untuk menunjang kegiatan akademik (Panduan Elena untuk Mahasiswa, 2016). *E-learning* juga dapat meningkatkan dalam menyelesaikan tugas, mengurangi biaya, dan juga meningkatkan hasil belajar (Charmonman, 2015).

Sependapat dengan Rosenberg (2001) dalam penelitian yang berjudul Pengenalan E-Learning oleh Suyanto (2015) dalam *Jurnal Komputer* menekankan bahwa *E-Learning* merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang

dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Hampir sama dengan pendapat *Comerchero* (Bloomsbrug, 2006) menyatakan bahwa *e-learning* merupakan sarana pendidikan yang mencakup motivasi diri sendiri, komunikasi, efisiensi dan teknologi. Artinya, dengan keterbatasan dalam interaksi sosial, mahasiswa harus tetap menjaga motivasi diri sendiri. *E-learning* dapat dikatakan efisien karena mengeliminasi jarak dan waktu. Senada dengan Onno W. Purbo (2002) dalam elena.unnes.ac.id menjelaskan bahwa istilah “e” atau singkatan dari elektronik dalam *E-learning* digunakan sebagai istilah untuk segala teknologi yang digunakan untuk mendukung usaha usaha pembelajaran lewat teknologi elektronik internet. Perbedaan pembelajaran tradisional dengan *E-learning*, yaitu kelas “tradisional”, guru dianggap sebagai orang yang serba tahudan ditugaskan untuk menyalurkan ilmu pengetahuan kepada pelajarnya.

Perkembangan ICT (*information, communication and technology*) yang begitu pesat berpengaruh terhadap semua bidang termasuk pendidikan. Perubahan paradigma pendidikan merupakan salah satu konsekuensi yang terjadi. Pendidikan tak lagi hanya diartikan secara sempit sebagai proses transfer ilmu tetapi suatu usaha pengaturan lingkungan untuk proses pengalaman belajar siswa. ICT mampu menjadi media dan sumber pembelajaran yang luas sehingga memungkinkan peserta didik untuk belajar secara mandiri tanpa harus hadirnya seorang guru/dosen (Thomas, 2014). Sedangkan di dalam E-learning fokus utamanya adalah pelajar. Pelajar mandiri pada waktu tertentu dan bertanggung jawab untuk pembelajarannya. Suasana pembelajarannya akan “memaksa” pelajar memainkan peranan yang lebih aktif dalam pembelajarannya. Pelajar membuat perancangan dan mencari materi dengan usaha dan inisiatif sendiri. ELENA (*Electronic Learning Aid*) merupakan situs *elearning* yang dikembangkan Universitas Negeri Semarang (Unnes) berbasis MOODLE versi 2.0 untuk menunjang kegiatan akademik.

Penggunaan *e-learning* dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa menjadikan

sebagai solusi untuk tenaga pendidik, hal ini dikarenakan tenaga pendidik mempunyai keterbatasan sehingga tenaga pendidik yang mempunyai jam mengajar yang cukup tinggi di berbagai kelas dan universitas lain, serta mempunyai banyak aktivitas di luar kampus sangat mungkin sekali untuk menggunakan media pembelajaran Elena. Hal tersebut dikarenakan, dengan menggunakan media pembelajaran Elena, tenaga pendidik dapat menjalankan tugas utamanya yaitu memberikan materi perkuliahan tanpa harus bertatap muka dengan mahasiswa tanpa takut mengganggu tugas lainnya. MOODLE merupakan akronim dari *Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment* adalah paket perangkat lunak open source di bawah lisensi GNU/GPL (*Public License*) yang berguna untuk membuat dan mengadakan kursus, pelatihan dan pendidikan berbasis internet yang dikembangkan oleh Martin Dougiamas sejak tahun 90-an Pada awal kemunculannya tahun 2009, situs elearning ini bernama ILMO yang kemudian berganti nama menjadi Elena. Situs Elena ini dapat diakses melalui alamat <http://elena.unnes.ac.id>. Dalam sistem *E-learning* kegiatan pembelajaran seperti aktivitas perkuliahan ditawarkan untuk dapat melayani seperti perkuliahan biasa. Selain itu diharapkan kegiatan administrasi akademik di Unnes dapat diselenggarakan lebih efektif (Muhsin, 2012). Model pembelajaran E-learning juga dipahami sebagai pembelajaran jarak jauh atau *distance Learning*, yang memungkinkan pembelajar dapat belajar dimanapun dan kapanpun dengan memanfaatkan media komputer dan koneksi jaringan internet, sehingga pembelajar bisa mengatur sendiri waktu belajar, dan tempat dari mana ia mengakses pelajaran (Asrori:2011).

Kondisi tersebut membuktikan bahwa penggunaan Elena dapat mendukung pelayanan prima kepada mahasiswa. Ditambah lagi, penggunaan media pembelajaran Elena harus didukung dengan niat. Niat (*intention*) merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007). Perilaku yaitu suatu tindakan yang dilakukan secara nyata. Dengan kata lain, yang dimaksud perilaku di

sini yaitu perilaku dalam pemilihan penggunaan media pembelajaran Elena. Perilaku merupakan kunci keberhasilan dari suatu sistem, karena perilaku mempunyai pengaruh untuk melakukan tindakan nyata. Menurut Jogiyanto (2007) menyebutkan bahwa pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi diketahui bahwa *behavioral intention to use* dipengaruhi oleh dua hal, yaitu Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) dan Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*).

Penggunaan *perceived* yang dimaksud yaitu suatu sistem dalam media pembelajaran Elena sangat berpengaruh dalam niat menggunakan Elena. Davis, et al., (1989) mengatakan bahwa *Perceived usefulness* merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Perumpamaannya, apabila mahasiswa mempunyai perasaan percaya terhadap pilihannya dalam menggunakan media pembelajaran Elena dapat meningkatkan output yang diinginkan, maka hal ini akan meningkatkan niatnya dalam menggunakan Elena. Jogiyanto (2007) mendefinisikan Persepsi terhadap *perceive usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Widhiastuti (2017) berpendapat bahwa "*If someone perceives the usefulness of the information technology, he will have a desire to use the information technology*". Dapat diartikan bahwa jika seseorang merasakan kegunaan teknologi informasi, dia akan mempunyai keinginan untuk menggunakannya. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Santoso,2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 17 responden dan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung lebih menyukai dan memilih menggunakan media pembelajaran konvensional, hal ini dikarenakan mahasiswa percaya bahwa pembelajaran dengan menggunakan media

konvensional lebih memberikan *output* yang memuaskan. Pengetahuan mahasiswa tentang kegunaan, keutamaan dan keunggulan dari Elena yang masih kurang mengakibatkan mahasiswa merasa tidak nyaman dalam menggunakan Elena. Davis, et al. (1989) mengungkapkan bahwa *Perceived ease of use* yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Apabila mahasiswa percaya bahwa *Elena* mudah digunakan, maka mahasiswa akan menggunakannya. Demikian juga, apabila *Elena* sulit untuk digunakan, maka mahasiswa akan enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, kemudahan dalam menggunakan ini sangat berpengaruh terhadap niat untuk menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan didasarkan pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem baru yang akan digunakan terbebas dari kesulitan (Aditya, 2016). Sedangkan menurut Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa *ease of use* adalah kemudahan penggunaan *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha (*“is the extent to which a person believes that using a technology will be free effort”*). Artinya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Kemudahan dalam menggunakan ini tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa saja melainkan juga tenaga pendidik harus merasakan bahwa *Elena* itu mudah untuk digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lili dkk (2010) menjelaskan bahwa kemudahan persepsian, manfaat persepsian, kemampuan diri, dan pengaruh sosial berpengaruh secara simultan terhadap niat perilaku dalam menggunakan internet. Senada dengan Sugandi (2014) menyatakan bahwa ada pengaruh positif penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan untuk meningkatkan proses belajar mengajar yaitu sebesar 0,454. Sesuai dengan teori yang

dikemukakan oleh Al Hakim (2007) dalam buku *Information quality management theory and applications* dalam penelitian Sugandi (2014) bahwa penggunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima informasi.

Sebaliknya, menurut Rahmawati (2010) menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan performa individu lebih berperan pada kualitas pelayanan dibandingkan dengan pemanfaatan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan menjadi alternatif pilihan ketika menghadapi jenis pelayanan yang tidak membutuhkan teknologi informasi. Padahal, salah satu tujuan dan peranan teknologi informasi menurut Alavi dan Gallupe dalam St. Mulyanta dan Marlon Leong (2009) dalam penelitian Sudibyo (2011) yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut serta dengan didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* atau Model Penerimaan Teknologi mengenai suatu sistem informasi maka perlu dilakukan penelitian tentang “Analisis Penggunaan *E-Learning* (ELENA) untuk Mendukung Kualitas Layanan Perkuliahan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES Berdasarkan *Technology Acceptance Model Approach*”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang

lebih menekankan pada pengambilan sampel dalam populasi dilapangan secara random. Lebih lanjut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Desain penelitian ini menggunakan deskripsi kuantitatif serta menggunakan analisis data statistik dengan alat bantu IBM SPSS v.16. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi pengujian hipotesis. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) mengatakan bahwa penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Jadi penelitian ini akan menguji dan menjelaskan pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna Elena strata sarjana angkatan 2014, 2015, 2016, dan 2017 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang masih aktif dan pernah menggunakan serta mengoperasikan Elena UNNES yang berjumlah 4218 mahasiswa.

Tabel 1.Populasi Penelitian

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa
1.	Pendidikan Ekonomi	1.592
2.	Akuntansi	959
3.	Manajemen	1.013
4.	Ekonomi Pembangunan	654
Jumlah		4.218

Sumber: (UPT TIK, 2018)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sedangkan menurut Djarwanto (1994) dalam Kuntojoyo (2009) menyatakan bahwa sampel atau contoh adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 4.218 orang dan presisi

yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,05, dengan besarnya sampel yaitu 365. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu probability sampling. Teknik probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang mendasarkan pada prinsip bahwa elemen dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi subjek dalam sampel.

Sedangkan, teknik *probability sampling* dalam penelitian ini yaitu *proportionate Cluster Sampling* (Area Sampling). Teknik *Cluster Sampling* digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Untuk menentukan obyek yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan area atau daerah populasi yang kan ditetapkan (Sugiyono, 2017). Variabel dalam penelitian ini variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lainnya, yaitu variabel terikat (Kuntojoyo, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu Ease of use Elena (X1), dan Usefulness of Elena (X2). Sedangkan, variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan perkuliahan. Teknik Pengumpulan Data menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik Pengolahan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Croanbach. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dan deskriptif persentase. Metode Analisis Data yang digunakan adalah sebagai berikut Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan dibahas mengenai deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji asumsi klasik dari masing-masing variabel penelitian yaitu Ease of Use Elena (X1), Usefulness of Elena (X2), dengan Kualitas Pelayanan

Perkuliahan (Y) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang berdasarkan *Technology Acceptance Model Approach*.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif *Ease of Use Elena*

No	Interval	Frekuensi	Prosentase	Kriteria
1	24-36	21	5,75%	Sangat tidak mudah
2	36,6-48	33	9,04%	Tidak mudah
3	48,6-60	125	34,27%	Cukup mudah
4	60,6-72	171	46,84%	Mudah
5	72,6-85	15	4,10%	Sangat mudah
Rata-rata				56,43
Kategori				Mudah

Sumber: (Data penelitian diolah tahun 2018)

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa sebanyak 21 mahasiswa beranggapan bahwa sangat tidak mudah dalam mengakses Elena. Namun, sebanyak 171 mahasiswa Fakultas Ekonomi merasa Elena mudah digunakan. Berdasarkan perhitungan rata-rata dari 17 pernyataan yang diberikan kepada 365 mahasiswa Fakultas Ekonomi, maka diperoleh hasil bahwa Elena mudah digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif *Usefulness of Elena*

No	Interval	Frekuensi	%	Kriteria
1	18-32	17	4,66	Sangat tidak bermanfaat
2	32,6-46	27	7,40	Tidak bermanfaat
3	46,6-60	82	22,46	Cukup bermanfaat
4	60,6-74	214	58,63	Bermanfaat
5	74,6-90	25	6,85	Sangat bermanfaat
Rata-rata				61,70
Kategori				Bermanfaat

Sumber: (Data penelitian diolah tahun 2018)

Dari tabel 3. dapat dilihat bahwa sebanyak 27 mahasiswa beranggapan bahwa Elena tidak bermanfaat. Namun, sebanyak 214 mahasiswa Fakultas Ekonomi merasa Elena bermanfaat dalam Kualitas Pelayanan untuk pembelajaran. Berdasarkan perhitungan rata-rata dari 18 pernyataan yang diberikan kepada 365 mahasiswa Fakultas Ekonomi, maka diperoleh hasil bahwa Elena bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Peruliahan

No	Interval	Frekuensi	%	Kriteria
1	15-27	18	4,93	Sangat tidak puas
2	27,6-39	30	8,22	Tidak puas
3	39,6-51	85	23,29	Cukup puas
4	51,6-63	211	57,81	Puas
5	63,6-75	21	5,75	Sangat puas
Rata-rata				50,92
Kategori				Puas

Sumber: (Data penelitian diolah tahun 2018)

Dari tabel 4. dapat dilihat bahwa sebanyak 30 mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap Elena. Namun, sebanyak 211 mahasiswa Fakultas Ekonomi merasa puas terhadap Elena untuk pembelajaran. Berdasarkan perhitungan rata-rata dari 15 pernyataan yang diberikan kepada 365 mahasiswa Fakultas Ekonomi, maka diperoleh hasil bahwa mahasiswa merasa puas dengan Kualitas Pelayanan melalui Elena. Analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS for windows 16.0 diperoleh Koefisien Regresi pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
:(Constant)	1.084	1.079		1.004	.316
Ease of use ELENA (X ₁)	.251	.042	.266	6.009	.000
Usefulness of Elena (X ₂)	.578	.037	.683	15.427	.000

Sumber: (Data penelitian diolah tahun 2018)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 5. tersebut, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 1,084 + 0,251x_1 + 0,578x_2 + c$$

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan konstanta sebesar 1,084. Hal ini menunjukkan bahwa ketika semua variabel bebas adalah nol, maka besar Kualitas Pelayanan (Y) adalah 1,084 ditambah dengan besarnya varian yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen. Koefisien regresi X₁ sebesar 0,251 menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan variabel X₁ maka akan terjadi kenaikan Y sebesar 0,251satuan dengan asumsi variabel *Usefulness of Elena* (X₂) tetap.

Koefisien regresi X2 sebesar 0,578 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan sebesar satu satuan variabel X2, maka akan terjadi kenaikan Y sebesar 0,578. Uji F dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas yaitu *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* terhadap Mendukung Kualitas Pelayanan Perkuliahan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES). Berikut merupakan hasil analisis menggunakan program IBM SPSS v. 16 untuk menguji hipotesis secara simultan menggunakan Uji F.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X1 dan X2 terhadap Y

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	39888.470	2	19944.235	1.1343	.000 ^a
Residual	6364.225	362	17.581		
Total	46252.696	364			

a. Predictors: (Constant), Usefulness of Elena, Ease of use ELENA
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel 6. diperoleh F hitung lebih kecil daripada Ftabel ($1,1343 < 3,020661$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian, ada pengaruh yang signifikan antara *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* terhadap Mendukung Kualitas Pelayanan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (Unnes). Uji T dimaksudkan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* terhadap Mendukung Kualitas Pelayanan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Berikut hasil analisis menggunakan bantuan program IBM SPSS v.16 untuk menguji hipotesis secara parsial menggunakan Uji T.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji T) Variabel X1 dan X2 terhadap Y

Model	Coefficients ^a		t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Beta			
(Constant)	1.084	1.079	1.004	.316	
<i>Ease of use ELENA</i>	.251	.042	.266	6.009	.000
<i>Usefulness of Elena</i>	.578	.037	.683	15.427	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa thitung untuk variabel *Ease of Use Elena* (X1) lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 6,009 lebih besar daripada 1,966539, dengan probabilitas 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti variabel tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel *Ease of Use Elena* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, thitung untuk variabel *Usefulness of Elena* (X2) lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 15,427 lebih besar daripada 1,966539, dengan probabilitas 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti bahwa variabel *Usefulness of Elena* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya hubungan atau pengaruh variabel independen (*Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena*) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Besarnya koefisien determinasi dapat diketahui melalui R square pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.862	.862	4.193

a. Predictors: (Constant), *Usefulness of Elena*, *Ease of use ELENA*
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 8. terlihat bahwa nilai R square sebesar 0,862 yang berarti bahwa variabel *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* berpengaruh dalam Mendukung Kualitas Pelayanan bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unnes sebesar 86,2% sedangkan 13,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena*. Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui

besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel *Ease of Use Elena* (X1) dan *Usefulness of Elena* (X2) secara parsial terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Selain itu, koefisien determinasi juga untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Koefisien output IBM SPSS v.16 pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
:(Constant)	1.084	1.079		1.004	.316			
Ease of use ELENA	.251	.042	.266	6.009	.000	.879	.301	.117
Usefulness of Elena	.578	.037	.683	15.427	.000	.921	.630	.301

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (r^2) pada tabel 9. menunjukkan bahwa *Ease of Use Elena* terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar $(0,301)^2 \times 100\% = 9,0601\%$. Kontribusi variabel *Usefulness of Elena* terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar $(0,630)^2 \times 100\%=39,69\%$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Usefulness of Elena* memberikan kontribusi paling besar terhadap Kualitas Pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

Tabel 10. Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian

No	Variabel	Skor Max	No. Item	Skor Min	No. Item
1	<i>Ease of Use Elena</i> (X1)	1.355	11	1.076	15
2	<i>Usefulness of Elena</i> (X2)	1.372	22	1.092	26
3	Kualitas Layanan Perkuliahan (Y)	1.305	41	1.123	38

Sumber: (Data penelitian diolah tahun 2018)

Berdasarkan hasil analisis tabulasi kuesioner penelitian pada tabel 10. menunjukkan bahwa nilai skor paling rendah yaitu variabel *Ease of Use Elena* (X1) dengan indikator *Ease of Use* nomor item 15 dengan

jumlah skor sebesar 1.076 yang berbunyi “saya menyelesaikan tugas-tugas dengan menggunakan Elena Unnes”. Hal ini berarti rata-rata mahasiswa beranggapan bahwa menyelesaikan tugas menggunakan Elena tidaklah mudah. Sedangkan nilai skor paling tinggi yaitu variabel *Usefulness of Elena* (X2) dengan indikator *Work More Quickly* nomor item 22 dengan jumlah skor 1.372 yang berbunyi “saya merasa Elena UNNES memenuhi kebutuhan akan pembelajaran yang modern”. Hal ini berarti rata-rata mahasiswa beranggapan bahwa Elena dapat memenuhi pembelajaran yang modern.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (Uji T) dalam penelitian ini diperoleh nilai signifikansi *Ease of Use Elena* terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini berarti H_0 yang berbunyi “*Ease of Use Elena* mempengaruhi Kualitas Pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES” diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial *ease of use* terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 9,0601%. Semakin tinggi *Ease of Use Elena* UNNES, maka semakin tinggi pula kepuasan Kualitas Pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Sebaliknya, semakin rendah *ease of use* Elena, maka semakin menurun tingkat kepuasan Kualitas Pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Nilai rata-rata *Usefulness of Elena* sebesar 61,70 dengan kategori bermanfaat nilai signifikansi *Usefulness of Elena* terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hal ini berarti H_{a2} yang berbunyi “*Usefulness of Elena* mempengaruhi Kualitas Pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi Unnes” diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial *usefulness of* terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 39,69%. Semakin tinggi *Usefulness of Elena* UNNES, maka semakin tinggi pula kepuasan Kualitas Pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Sebaliknya, semakin rendah *usefulness* Elena, maka semakin menurun tingkat kepuasan Kualitas Pelayanan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Secara bersama-sama, *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* berpengaruh untuk Mendukung Kualitas Pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji simultan dengan diperolehnya Fhitung sebesar 1,1343 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kedua variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Besarnya pengaruh secara simultan dari *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* terhadap Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari R^2 yaitu 0,862 atau 86,20% sehingga dapat dikatakan bahwa H_3 yang berbunyi *Ease of Use Elena* dan *Usefulness of Elena* secara simultan mempengaruhi Kualitas Pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa (1) Ada pengaruh positif antara *Ease of Use Elena* dan *usefulness of Elena* secara simultan terhadap pelayanan prima pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Hal ini berdasarkan uji signifikansi simultan (Uji F) yang menunjukkan angka F sebesar 1,1343 dengan signifikansi di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. (2) Ada pengaruh antara *ease of use Elena* terhadap pelayanan prima pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Hal ini didasarkan uji signifikansi individual (Uji T) yang menunjukkan angka T sebesar 6,009 dengan signifikansi di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000. (3) Ada pengaruh antara *Usefulness of Elena* terhadap pelayanan prima pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Hal ini didasarkan uji signifikansi individual (Uji T) yang menunjukkan angka T sebesar 15,427 dengan signifikasni di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Ricky dan Aditya Wardhana. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada Pengguna Instant Messaging Line di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*. Volume 20. Hlm. 24-32.
- Adiwobowo, Lili. Ratih Hurriyati. Maya Sari. (2010). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN*.
- Andrilia, Nilam Sari. (2015). *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Asrori, A., & Fachrurrozie, F. (2011). Penggunaan E-Learning ILMO untuk Meningkatkan Mutu Perkuliahan di Fakultas Ekonomi. *Dinamika Pendidikan*. Volume 6. Hlm. 1-14.
- Cahyawati, Laila Rizka. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. Volume 2. Hlm. 1.
- Charmonman, Srisakdi at. all.(2015). Applications of Internet of Things in E-Learning. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*. Volume 23. PP.1-4.
- Comerchero. (2006). *E-Learning Concepts and Techniques*. USA: Bloomsburg University of Pennsylvania.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Jurnal MIS Quarterly*. Volume 13. PP.319-340.
- Destianan, Bonita. (2012). Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di SMA N 1 Wonosari. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dirwan, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. Hlm. 379-391.
- E-Learning Universitas Negeri Semarang, Diakses 15 Desember 2017, dari <http://elena.unnes.ac.id>.
- Imron, Ali. (2011). *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Henky. (2009). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Prima*. Hlm. 3.
- Ismiyati. I. (2016). Faktor Daya Tarik dan Kinerja Pelayanan Menurut persepsi Mahasiswa : Studi FE UNNES. *Dinamika Pendidikan*. Volume 6. Hlm. 170-187.

- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kuntojoyo. (2009). *Metodologi Penelitian*. Kediri.
- Muhsin, M., & Ismiyati, I. (2012). Pemanfaatan E-Learning E-LENA dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Dasar Statistika pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Unnes. *Dinamika Pendidikan*. Volume 7. Hlm. 130-139.
- Ocktora, Sinaga Astri dan Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*. Volume 10. Hlm. 1-15.
- Oktarina, Nina dan Hengky Pramusinto. (2016). School Accountability Model Based on Archive. *International Conference on Education for Economics, Business, and Finance (ICEEBF)*. Hlm. 260-267.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Hlm. 41-50.
- Pramusinto, H. (2006). Pembelajaran Mata Diklat Manajemen Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi. *Dinamika Pendidikan*. Vol.1. Hlm. 103-112.
- Rahmawati, dkk. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*. Volume 3. Hlm. 18-32.
- Santoso, Budi. (2012). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris di Kabupaten Sragen). *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia*. Volume 1. Hlm. 1-15.
- Sudiby, Lies. (2011). Peranan dan Dampak Teknologi Informasi dalam Dunia Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Widyatama*. Volume 20. Hlm. 175-185.
- Sugandi, Lianna. (2014) Pengaruh Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar. *Jurnal ComTech*. Volume 5. Hlm. 939-953.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suyanto, Asep Herman. (2015). Pengenalan E-Learning. *Jurnal Komputer*. Volume XIII. Hlm.1.
- Thomas, P., & Setiaji, K. (2014). E-Learning dengan Pendekatan Kooperatif Tipe Jigsaw untuk Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Mahasiswa. *Dinamika Pendidikan*. Volume 9. Hlm. 21-40.
- UPT TIK Universitas Negeri Semarang, Diakses 15 Desember 2017, dari <http://ict.unnes.ac.id/bank-data/daftar-sistem-informasi-unnes/>
- Widhiastuti, R., & Yulianto, A. (2017). Analysis of Technology Acceptance Model in Understanding of Students Behavior Intention in Use of Sikadu. *Dinamika Pendidikan*. Volume 12. Hlm. 2-27.