

Analisis Kualitas Website e-Journal UAJY dengan *Mixed-Method*

Theresia Fatika Sijabat¹, Putri Nastiti², Flourensia Spty Rahayu^{*3}

¹⁻³Program Studi Sistem Informasi, Departemen Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

E-mail: sijabat.theresiafatika@gmail.com¹, putri.nastiti@uajy.ac.id²,
spty.rahayu@uajy.ac.id^{*3}

Abstrak. Website E-Journal UAJY berfungsi sebagai repositori institusional untuk mengakses tugas akhir mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian pendahuluan mengindikasikan adanya masalah dalam aspek kegunaan dan pengalaman pengguna, seperti tampilan yang kurang menarik, mesin pencarian yang tidak optimal, dan kurangnya panduan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website E-Journal UAJY dengan menggunakan metode campuran (*mixed-method*), yang menggabungkan pendekatan kuantitatif (kuesioner E-Qual) dan kualitatif (wawancara). Responden berjumlah 186 mahasiswa angkatan 2020 dan 2021, dengan 15 partisipan wawancara. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas konten (*Content Quality*) dinilai baik, sementara tiga variabel lainnya—Kualitas dan Keamanan Transaksi (*Transaction Quality and Safety*), Kegunaan (*Usability/Ease of Use*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), serta penilaian keseluruhan (*Overall*) masih memerlukan peningkatan signifikan. Temuan kualitatif memperkuat hasil kuantitatif dengan mengungkap keluhan pengguna terkait lambatnya waktu respons, kesulitan navigasi, dan kurangnya panduan penggunaan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada antarmuka pengguna, optimasi mesin pencarian, dan penyediaan panduan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: website, E-Qual, repositori institusional, mixed-method, user experience

Abstract. The UAJY E-Journal website serves as an institutional repository for accessing final assignments for students at Atma Jaya Yogyakarta University. Preliminary research indicated issues with usability and user experience, such as an unattractive appearance, a suboptimal search engine, and a lack of user guidance. This study aimed to analyze the quality of the UAJY E-Journal website using a mixed-method approach, combining quantitative (E-Qual questionnaire) and qualitative (interview) approaches. Respondents were 186 students from the 2020 and 2021 intakes, with 15 interview participants. The results of the descriptive statistical analysis showed that content quality was rated good, while three other variables—Transaction Quality and Safety, Usability/Ease of Use, and Service Interaction Quality—as well as the overall assessment still needed significant improvement. Qualitative findings reinforced the quantitative results by revealing user complaints related to slow response times, navigational difficulties, and a lack of user guidance. This study recommends improvements to the user interface, search engine optimization, and provision of guidance to improve the overall user experience.

Keywords: website, E-Qual, institutional repository, mixed-method, user experience

1. Pendahuluan

Tren perkembangan inovasi teknologi yang terjadi seiring berjalannya waktu memberi dampak yang berarti pada analisis dan prediksi bisnis, pengembangan produk baru, dan otomatisasi proses [1]. Inovasi tersebut demikian terjadi dalam konteks sosialisasi *human knowledge* melalui revolusi media transmisi – dari rhapsodik menjadi tulisan, tulisan tangan menjadi media cetak, serta digitalisasi buku dan jurnal menjadi media elektronik [2]. Digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan inovasi yang akan memengaruhi transformasi digital [3].

Repositori digital adalah bentuk implementasi dari media elektronik. Repositori digital merupakan infrastruktur teknis, layanan, dan sumber daya untuk menyimpan dan mengelola informasi digital yang dapat diakses secara gratis atau berbayar [4]. Repositori digital berfungsi untuk menyediakan platform yang dapat memelihara integritas objek digital dalam jangka panjang. Objek digital diatur di lokasi yang spesifik dan tetap agar dapat dicari, ditemukan dan diakses dengan mudah oleh pengguna [5]. Institusi pendidikan tinggi menggunakan repositori digital yang disebut sebagai Repositori Institutional (IR).

IR berbasis Universitas menawarkan layanan pengelolaan dan diseminasi materi digital yang dibuat oleh institusi dan civitas akademika [6]. Konten digital yang termuat di dalamnya, seperti *e-print*, laporan teknis, tesis dan disertasi, kumpulan data, dan bahan ajar. Pengembangan repositori insitusional bertujuan untuk membekali fondasi dan infrastruktur keilmuan, serta meningkatkan visibilitas dan kredibilitas perguruan tinggi. Keberhasilan implementasi layanan IR bergantung pada penggunaan sistem tersebut oleh penggunanya [7]. Selain itu, kualitas suatu layanan merupakan faktor utama yang menentukan komitmen pengguna kepada penyedia layanan tersebut [8]. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas layanan sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan meningkatkan pengalaman pengguna [9].

Institusi perguruan tinggi di Indonesia seperti Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) telah memiliki *website* IR yang dikelola oleh Perpustakaan UAJY. *Website* repositori institusi ini disebut E-Journal UAJY dengan alamat *website* <https://e-journal.uajy.ac.id>. *Website* E-Journal UAJY memiliki peran yang krusial, sehingga eksistensi *website* ini bersifat *mandatory*. Sebab, fungsi *website* ini adalah untuk menyediakan akses kepada civitas akademika – dan khalayak umum dengan akses terbatas – ke konten ilmiah, terutama ke tugas akhir seluruh mahasiswa UAJY berupa skripsi, tesis, dan disertasi. Akan tetapi, seperti *website* pada umumnya, *website* E-Journal UAJY perlu memperhatikan kualitas *website* di samping sifat *mandatory* tersebut. Karena *website* ini sangat penting terutama bagi mahasiswa semester akhir yang menggunakan *website* E-Journal UAJY untuk mengakses tugas akhir alumni sebagai referensi dan contoh, pengalaman belajar, dan sarana pengetahuan minat penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian terkait IR sebelumnya telah dilakukan oleh [10] dengan berfokus pada kualitas desain, dan pemahaman pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* IR di sebuah universitas negeri di Indonesia. Hasilnya, *website* IR sudah efisien, tetapi kurang efektif dan kurang memuaskan dalam implementasinya. Lebih lanjut, menanggapi pentingnya kualitas pada *website* E-Journal UAJY, maka dilakukan penyebaran kuesioner sederhana kepada mahasiswa-mahasiswa UAJY mengenai persepsi pengguna saat menggunakan *website* E-Journal UAJY. Hasil menunjukkan bahwa *website* E-Journal UAJY belum berhasil memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya. Dari 17 responden, sejumlah 11 responden menyatakan mengalami kebingungan saat ingin mengakses dokumen tugas akhir. Selain itu, terdapat masalah lainnya, seperti tampilan *website* yang kurang menarik (terkesan kaku) dan tidak *user friendly*, mesin pencarian yang kurang maksimal, letak filter yang ambigu, dan informasi yang minim terkait petunjuk penggunaan *website* tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* E-Journal UAJY berdasarkan pengalaman pengguna selama penggunaan, serta menjadi panduan bagi UAJY dan Perpustakaan UAJY dalam meningkatkan peningkatan *website* E-Journal UAJY.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini diawali dengan tahap *preliminary research* menggunakan kuesioner sederhana berisi *open-ended question*. Tahap ini melibatkan 17 mahasiswa UAJY dari berbagai fakultas, seperti FTI, FBE, FH, FT, dan FISIP. Tujuannya untuk mengetahui permasalahan pada *website* E-Journal

UAJY yang dapat menjadi fokus penelitian. Selanjutnya, dilakukan studi literatur untuk menggali berbagai penelitian yang relevan dengan analisis kualitas *website*.

Penelitian dilakukan menggunakan *mixed methods*, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan metode dan kuesioner *E-Qual* oleh [11]. Sementara pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dan diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak IBM Static SPSS 25. Sebelumnya, kuesioner *E-Qual* telah diterjemahkan dari bahasa Inggris ke Indonesia menggunakan *back-to-back translation*, dan ditinjau kembali oleh ahli bahasa Inggris dari UAJY.

E-Qual merupakan metode evaluasi kualitas *website* telah mengalami perkembangan yang signifikan. Sebelumnya, *E-Qual* dikenal sebagai *WebQual* yang memiliki empat versi (*WebQual 1.0, 2.0, 3.0, dan 4.0*). *E-Qual* memiliki empat variabel, yaitu *Content Quality* (C), *Transaction Quality and Safety* (T), *Usability (Ease of Use)* (U), dan *Service Interaction Quality* (S). Selain itu, pada kuesioner asli terdapat 1 bagian lain di luar variabel *E-Qual* yang disebut *Overall* (O).

Analisis statistik deskriptif adalah cara untuk mengilustrasikan karakteristik dan tanggapan responden terhadap variabel dan bagian *Overall* pada model *E-Qual*. Tujuan dilakukan analisis deskriptif adalah untuk mempermudah menjelaskan gambaran hasil variabel secara general dan membantu interpretasi hasil tanggapan responden.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa-mahasiswi UAJY sejumlah 3713 orang. Kriteria responden yang ditetapkan adalah mahasiswa-mahasiswi UAJY angkatan tahun 2020 dan 2021. Kriteria tersebut ditetapkan berdasarkan data permintaan akses mahasiswa-mahasiswi UAJY ke *website* E-Journal UAJY yang dikelola oleh Perpustakaan UAJY. Hasilnya data tersebut didominasi oleh mahasiswa-mahasiswi dari angkatan 2020 dan 2021. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Sebab, kriteria sampel atau target responden dalam penelitian ini telah ditetapkan [12]. Oleh karena itu, penentuan jumlah minimal sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin [13]. Hasil perhitungan sampel tersebut memperoleh jumlah minimal sampel penelitian sejumlah 98 orang.

Penelitian ini menggunakan empat variabel *E-Qual* serta bagian *Overall*. Namun, item indikator yang digunakan akan disesuaikan dengan konteks *website* E-Journal UAJY, agar lebih sesuai dengan tujuan penelitian [14]. Item indikator atau pernyataan kuesioner diukur menggunakan skala likert 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) yang merujuk pada penelitian sebelumnya dengan metode yang sama, tetapi dengan versi yang berbeda [14]. Tabel 1. berikut merupakan item indikator kuesioner yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 1. Item Indikator Kuesioner

<i>Content Quality</i> (C)	
Kode Item	Item Indikator
C1	<i>Website</i> E-Journal UAJY memberikan informasi yang akurat
C2	<i>Website</i> E-Journal UAJY memberikan informasi yang terpercaya
C3	<i>Website</i> E-Journal UAJY menyediakan informasi secara tepat waktu
C4	<i>Website</i> E-Journal UAJY menyediakan informasi yang relevan
C5	<i>Website</i> E-Journal UAJY menyediakan informasi yang mudah dipahami
C6	<i>Website</i> E-Journal UAJY menyediakan informasi yang detail
C7	<i>Website</i> E-Journal UAJY menyajikan informasi yang sesuai
<i>Transaction Quality and Safety</i> (T)	
Kode Item	Item Indikator
T1	Saya yakin saya akan mampu mencari dan mengunduh dokumen yang berguna bagi saya
T2	Menyelesaikan pencarian dan pengunduhan dokumen di <i>website</i> E-Journal UAJY akan menghemat waktu dan uang saya
T3	<i>Website</i> E-Journal UAJY menawarkan fitur pencarian dan pengunduhan dokumen <i>online</i> yang saya harapkan
T4	Saya merasa aman untuk menyelesaikan pencarian dan pengunduhan dokumen di <i>website</i> E-Journal UAJY
T5	Saya lebih nyaman menyelesaikan pencarian dan pengunduhan dokumen menggunakan <i>website</i> E-Journal UAJY
T6	Saya yakin saya dapat mencari dan mengunduh dokumen yang saya butuhkan
T7	Saya merasa yakin dengan keamanan teknis dan keandalan <i>website</i> E-Journal UAJY

<i>Usability (Ease of Use) (U)</i>	
Kode Item	Item Indikator
U1	Menurut saya cara mengoperasikan <i>website</i> E-Journal UAJY mudah
U2	Interaksi saya dengan <i>website</i> E-Journal UAJY jelas dan dapat dimengerti
U3	Menurut saya <i>website</i> E-Journal UAJY mudah dinavigasi
U4	Menurut saya <i>website</i> E-Journal UAJY mudah digunakan
U5	<i>Website</i> E-Journal UAJY memiliki tampilan yang menarik
U6	Desain <i>website</i> E-Journal UAJY sesuai dengan jenis situs repositori
U7	<i>Website</i> E-Journal UAJY menciptakan pengalaman positif bagi saya
U8	Secara keseluruhan, waktu respons pencarian dapat saya terima
U9	Saya merasa memegang kendali di <i>website</i> E-Journal UAJY
<i>Service Interaction Quality (S)</i>	
Kode Item	Item Indikator
S1	<i>Website</i> E-Journal UAJY memiliki reputasi yang baik
S2	<i>Website</i> E-Journal UAJY memberikan pengalaman positif kepada saya
S3	Fitur pencarian pada <i>website</i> E-Journal UAJY memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan saya
S4	<i>Website</i> E-Journal UAJY memberikan informasi tentang hal-hal yang perlu saya ketahui
<i>Overall (O)</i>	
Kode Item	Item Indikator
O1	Apa pandangan Anda secara keseluruhan tentang kualitas <i>website</i> E-Journal UAJY?
O2	Komentar: Silakan tambahkan komentar apa pun yang Anda ingin buat tentang aspek apa pun dari <i>website</i> E-Journal UAJY

Namun, sebelum benar-benar menyebarkan kuesioner kepada responden sebenarnya, perlu dilakukan uji kualitas instrumen kepada 30 orang [15] pengguna *website* E-Journal UAJY. Tujuannya untuk memverifikasi kelayakan kuesioner dalam mengumpulkan data, serta memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner. Artinya, kuesioner dapat mengukur apa yang semestinya diukur, dan mampu memberikan hasil yang konsisten jika digunakan kembali [16]. Selanjutnya dilakukan wawancara Untuk mendukung hasil temuan dari pendekatan kuantitatif dilakukan wawancara terhadap 15 orang mahasiswa.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Demografi Responden

Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) angkatan 2020 dan 2021 yang menggunakan *website* E-Journal UAJY, sejumlah 186 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui WhatsApp, Instagram, dan Microsoft Outlook selama 1 bulan 6 hari (13 April - 18 Mei 2024). Demografi responden adalah seperti pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah	Persen (%)
Angkatan		
2020	131	70.4%
2021	55	29.6%
Fakultas		
Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE)	16	8.6%
Fakultas Hukum (FH)	5	2.7%
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP)	14	7.5%
Fakultas Teknik (FT)	12	6.5%
Fakultas Teknobiologi (FTB)	1	0.5%
Fakultas Teknologi Industri (FTI)	138	74.2%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	102	55.4%
Perempuan	84	44.6%
Intensitas Penggunaan dalam Sebulan		
1 kali	49	26.3%
2-3 kali	67	36.0%
4-5 kali	31	16.7%
>5 kali	39	21.0%

3.2. Analisis Statistik Deskriptif

Hasil pengolahan data kuesioner menggunakan statistik deskriptif ditampilkan pada Tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif Variabel *E-Qual*

Kode Item	N	Min	Max	Mean
C1	186	2	5	4.06
C2	186	3	5	4.31
C3	186	2	5	4.15
C4	186	1	5	3.83
C5	186	1	5	3.88
C6	186	2	5	3.87
C7	186	2	5	4.05
Rata-rata C				4.02
T1	186	2	5	4.11
T2	186	2	5	4.13
T3	186	1	5	3.88
T4	186	1	5	4.06
T5	186	1	5	3.88
T6	186	2	5	3.92
T7	186	2	5	3.89
Rata-rata T				3.98
U1	186	1	5	3.76
U2	186	1	5	3.77
U3	186	1	5	3.63
U4	186	2	5	3.84
U5	186	1	5	3.00
U6	186	1	5	3.68
U7	186	2	5	3.95
U8	186	1	5	3.95
U9	186	1	5	3.51
Rata-rata U				3.68
S1	186	2	5	3.76
S2	186	2	5	3.97
S3	186	1	5	3.80
S4	186	2	5	4.02
Rata-rata S				3.69
O1	186	2	5	3.47

Nilai *mean* variabel C, T, U, dan S pada Tabel 5. di atas diinterpretasikan ke dalam label jawaban pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6. Skala Interval untuk Variabel C,T,U, dan S

Skala Interval	Label Jawaban
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Setuju
1.81 - 2.60	Tidak Setuju
2.61 - 3.40	Netral
3.41 - 4.20	Setuju
4.21 - 5.00	Sangat Setuju

Sementara label jawaban bagian O pada Tabel 5. di atas diinterpretasikan ke dalam label jawaban pada Tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 7. Skala Interval untuk Variabel O

Skala Interval	Label Jawaban
1.00 - 1.80	Kualitas Sangat Rendah
1.81 - 2.60	Kualitas Rendah
2.61 - 3.40	Kualitas Cukup
3.41 - 4.20	Kualitas Tinggi
4.21 - 5.00	Kualitas Sangat Tinggi

Hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 5. menunjukkan bahwa nilai Rata-rata *mean* C, T, U, S, dan O yaitu 4.02, 3.98, 3.68, 3.69, dan 3.47. Nilai tersebut berada pada rentang skala internal 3.41 - 4.20 sehingga diinterpretasikan ke dalam label jawaban “Setuju”. Dengan demikian, secara keseluruhan seluruh responden setuju dengan setiap item indikator atau pernyataan pada variabel *Content Quality* (C), *Transaction Quality and Safety* (T), *Usability (Ease of Use)*, dan *Service Interaction Quality* (S), serta pertanyaan pada bagian *Overall* (O).

3.3. Analisis Kuantitatif dengan E-Qual

a) Variabel Content Quality (C)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dari tujuh item indikator C, C2 memiliki nilai *mean* tertinggi (4.31), sehingga mayoritas responden sangat setuju bahwa *website* E-Journal UAJY memberikan informasi yang terpercaya. C4 adalah item indikator dengan nilai *mean* terendah (3.83), sehingga responden setuju bahwa *website* E-Journal UAJY menyediakan informasi yang relevan.

Open-ended question dan wawancara mendukung hasil di atas bahwa seluruh narasumber sepakat informasi yang disajikan oleh *website* E-Journal UAJY relevan dan dapat dipercaya. Mayoritas pengguna menyatakan hal ini karena kebutuhan pengguna untuk mengakses *file* tugas akhir pada *website* E-Journal UAJY dapat terpenuhi, sehingga informasi yang disajikan relevan. Selain itu, *website* E-Journal UAJY merupakan *website* dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) yang dikelola langsung oleh Perpustakaan UAJY sehingga informasinya dapat dipercaya.

Pandangan pengguna tersebut didukung oleh penelitian terdahulu bahwa faktor informasi *online* di *website* yang dapat dipercaya adalah adanya kejelasan sumber informasi, dan terdapat nama penulis, nama situs, dan nama organisasi atau perusahaan sumber informasi. Selain itu, komposisi informasi menjadi penentu bagi informasi relevan, bahwa informasi yang tersedia informatif dan memenuhi kebutuhan pengguna [17]. Reaksi positif narasumber tergambar pada kutipan berikut.

”Kalau dari aku, tentu saja ini berguna ya bagi mahasiswa angkatan terakhir seperti saya. Karena di sini kan banyak jurnal-jurnal atau skripsi yang udah selesai dari kakak tingkat sebelumnya atau angkatan sebelumnya. Nah jadi di sini bisa sebagai referensi saya, ngecek nih misalnya judulnya apa terus metodenya apa. Bisa sebagai referensi saya untuk mengerjakan skripsi saya. Jadi kalau dari saya, ini relevan dan bisa saya percaya.” (N1)

”Menurutku sih, karena ini website dari kampus ya, website-nya UAJY. Nah tentunya, dari pengalamanku sih sangat lumayan relevan dan dapat dipercaya. Karena kan kalo menurut sepengetahuanku kan platform ini sebelum diterbitkan di website, itu pasti pasti ada proses review. Nah biasanya kan ada tim ahli. Nah kebetulan kemaren dikasih tau juga sama dosen, bagaimana prosesnya yang cukup bertahap. Jadi ya yang disajikan memang harus sangat relevan dan dapat dipercaya. Karena di-review oleh beberapa dosen bahkan ahli dari luar kampus juga, begitu sih. Jadi kredibilitasnya lumayan terjaga.” (N13)

Dengan demikian, hasil positif pengguna terhadap informasi yang relevan dan dapat dipercaya menunjukkan bahwa kualitas konten pada *website* E-Journal UAJY berkualitas baik dan memenuhi harapan pengguna.

b) Variabel Transaction Quality and Safety (T)

Dari analisis statistik deskriptif pada tujuh item indikator T, T2 memiliki nilai *mean* tertinggi (4.13), sementara T3 dan T5 memiliki nilai *mean* terendah (3.88). Meskipun memiliki nilai *mean* terendah, tetapi baik T2, T3, dan T5 masih berada di skala interval “Setuju”. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap manfaat penghematan waktu dan uang (T2), kesesuaian harapan mereka (T3), serta kenyamanan penggunaan (T5) terhadap fitur pencarian dan pengunduhan di *website* E-Journal UAJY.

Di sisi lain, respons dari *open-ended question* dan wawancara telah mengungkapkan kendala yang dialami pengguna terkait dengan pencarian dan pengunduhan. Meskipun berhasil menghemat biaya pengguna, temuan ini menentang aspek ‘waktu’ pada T2 yang menyatakan bahwa menyelesaikan pencarian dan pengunduhan di *website* E-Journal UAJY dapat menghemat waktu pengguna. Kendala yang dilaporkan termasuk *error* dan kesulitan dalam menggunakan fitur pencarian, hasil pencarian yang tidak sesuai, dan informasi di fitur *Advanced Search* yang belum optimal membantu pengguna. Selain itu, terdapat pesan peringatan keamanan saat melakukan pencarian, dan kesulitan dalam mengakses dokumen tanpa harus menonaktifkan sistem keamanan perangkat. Kecepatan *loading* yang lambat, kesulitan dalam mengunduh dokumen, dan kebutuhan akan fitur untuk mengunduh keseluruhan bab secara utuh. Proses pengunduhan juga kurang efisien karena pengguna diarahkan terlebih dahulu ke *preview* sebelum dapat mengunduh dokumen, padahal menu *preview* sudah tersedia. Kutipan komentar pengguna adalah sebagai berikut.

”Pada bagian pencarian jurnal, terdapat tombol yang memberikan hint mengenai pengisian atribut jurnal yang ingin dicari. Namun saya merasa informasi tersebut kurang lengkap karena pada saat awal saya menggunakan situs tersebut, informasinya tidak membantu saya dalam memahami maksud dari atribut tersebut. Mungkin dapat menambahkan informasi seperti contoh atribut yang dimaksud pada sebuah jurnal.” (R113)

”Saat mencari file tertentu, saya dialihkan ke halaman peringatan situs ini tidak aman. Mungkin itu yang perlu ditinjau kembali.” (R5)

”Situsnya tuh kadang sedikit melambat. Terutama artikelnya besar itu, kan PDF. Terus habis itu beberapa akses itu kan kadang perlu pengamanannya dinonaktifkan. Jadi beberapa akses artikel itu kalo dibuka itu gak bisa. Beberapa harus dimatiin dulu sistem keamanan dari device-nya.” (N13)

Permasalahan di atas menunjukkan bahwa aksesibilitas *website* dalam hal responsif terhadap pengguna masih belum optimal. Dengan kondisi aksesibilitas yang belum terpenuhi, maka efisiensi dalam penggunaan *website* secara keseluruhan belum tercapai [18]. Oleh sebab itu, terdapat ruang untuk meningkatkan fitur pencarian dan pengunduhan sehingga pengguna benar-benar merasakan manfaat dalam penghematan waktu saat menggunakan *website* E-Journal UAJY.

Sementara itu, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa pengguna merasa fitur pencarian dan pengunduhan di *website* E-Journal UAJY memenuhi harapan (T3) dan merasa nyaman dalam menggunakannya (T5). Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna mengungkapkan pendapat yang berbeda. Respons negatif pengguna menunjukkan bahwa pengguna merasa fitur pencarian dan pengunduhan di *website* E-Journal UAJY belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, dan belum sepenuhnya nyaman saat digunakan.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa mencapai harapan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah *website* dapat memberikan dampak yang besar pada pengalaman positif pengguna [18]. Pengguna mengungkapkan masalah terkait hal tersebut, yaitu ketidaksesuaian hasil pencarian, ketidakjelasan kriteria penyajian hasil pencarian, serta pesan peringatan keamanan yang muncul saat melakukan pencarian. Selain itu, tata letak ‘*Order the results*’ yang tidak optimal sehingga sulit ditemukan, fitur ‘*Advanced Search*’ yang ditampilkan sebelum ‘*Simple Search*’, dan kompleksitas fitur pencarian yang kurang sederhana. Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna memiliki pengalaman buruk terhadap *website* E-Journal UAJY. Respons negatif pengguna tercermin dalam kutipan berikut.

"Kalo dari saya, pengalamannya waktu pertama kali membuka website itu cukup bingung sih. Karena kan kita gak tau nih yang mana harus di-search. Karena kan ada fitur search, browse, sama ada lagi di bagian kanan atas itu ada untuk tombol search juga. Jadi bingung sih bagaimana pengaksesan dan penggunaannya." (N11)

Kontradiksi antara respons positif dan negatif tersebut menunjukkan adanya celah untuk perbaikan dan peningkatan terhadap *website* E-Journal UAJY khususnya pada kualitas dan keamanan transaksi. Dengan demikian harapan dan kenyamanan pengguna terhadap fitur pencarian dan pengunduhan di *website* E-Journal UAJY dapat tercapai dengan lebih baik.

c) Variabel Usability (Ease of Use) (U)

Bersarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap sembilan item indikator U, U7 dan U8 memiliki nilai *mean* tertinggi (3.95), sehingga secara keseluruhan responden setuju bahwa *website* E-Journal UAJY menciptakan pengalaman positif bagi mereka (U7), dan waktu respons pencarian dapat diterima (U8). U5 memperoleh *mean* dengan nilai terendah (3.00) yang diinterpretasikan sebagai kecenderungan responden memilih netral terhadap pernyataan bahwa tampilan *website* E-Journal UAJY menarik.

Namun, hasil wawancara mengungkapkan respons negatif yang bertentangan dengan hasil positif U7 dan U8, serta hasil netral pada U5. Pengguna menunjukkan ketidakpuasan terhadap waktu respons pencarian yang lambat dan kurang dapat diterima (U8), tampilan *website* yang kurang menarik (U5), dan secara keseluruhan memiliki pengalaman yang buruk dengan *website* E-Journal UAJY (U7). Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu bahwa pengalaman positif pengguna tercipta oleh waktu respons pencarian yang cepat dan tampilan *website* yang menarik [25]. Secara keseluruhan, kritik dan rekomendasi yang diberikan pengguna menunjukkan perlunya perbaikan signifikan dalam tampilan (UI) *website* E-Journal UAJY untuk memastikan keintuitifan, responsivitas, serta memenuhi harapan pengguna dalam mengakses informasi secara efektif (UX). Berikut adalah kutipan dari komentar pengguna.

"Saran saya sih yang itu tadi ... kecepatan loading-nya perlu ditingkatkan. Apalagi saat kita mau akses jurnal yang bermuatan, atau kita mau mengunduh pdf itu beberapa cukup lama." (N13)

"Nah jadi untuk pengalaman pengguna saya saat menggunakan website E-Journal UAJY itu, saat pertama kali menggunakannya bingung sih. Karena gimana ya ... agak kurang pemberitahuan dan juga dari fitur-fiturnya tuh masih asing. Kayak ada browse repository segala macam, dan juga kita kalo mahasiswa kan terbiasa dengan menggunakan UAJY Learning Situs Kuliah. Itu tampilannya beda banget. Jadinya perlu untuk dipelajari lagi. Dan juga kalo dari segi font ya, font-nya terlalu kecil dan juga kurang rapi. Gitu aja. Jadinya banyak sisa celah-celah yang kosong lah. Karena fokusnya terpusat di tengah doang, gitu." (N14)

Kontradiksi antara hasil analisis statistik deskriptif dan respons negatif pengguna di atas menunjukkan bahwa terdapat kesempatan untuk meningkatkan waktu respons pencarian dan tampilan *website* E-Journal UAJY. Dengan demikian, akan tercapai pengalaman positif yang lebih baik bagi pengguna di *website* E-Journal UAJY khususnya dalam hal kegunaan dan kemudahan penggunaan.

d) Variabel Service Interaction Quality (S)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada empat item indikator S, S4 memperoleh nilai *mean* tertinggi (4.02), dan S1 dengan nilai *mean* terendah (3.76). Meskipun demikian, S4 dan S1 berada pada skala interval setuju. Oleh karena itu, secara keseluruhan responden setuju bahwa *website*

E-Journal UAJY memberikan informasi tentang hal-hal yang perlu saya ketahui (S4), dan *website* E-Journal UAJY memiliki reputasi yang baik (S1).

Namun, hasil dari *open-ended question* dan wawancara menunjukkan terdapat kritik mengenai kemudahan penggunaan situs E-Journal UAJY. Pengguna menyatakan *website* ini sulit untuk digunakan, terutama bagi pengguna baru yang masih asing dengan fitur-fitur yang ada; serta ketiadaan panduan pengguna yang jelas, baik dalam bentuk tulisan maupun video, untuk membantu pengguna memahami cara mengoperasikan situs secara efektif. Komentar-komentar pengguna tersebut diwakili oleh kutipan berikut.

"Terus untuk kemudahan, jujur website ini sulit digunain pas pertama kali coba. Asing aja, harus otak-atik sendiri dulu buat adaptasi. Tapi lama-kelamaan juga udah biasa sih." (N4)

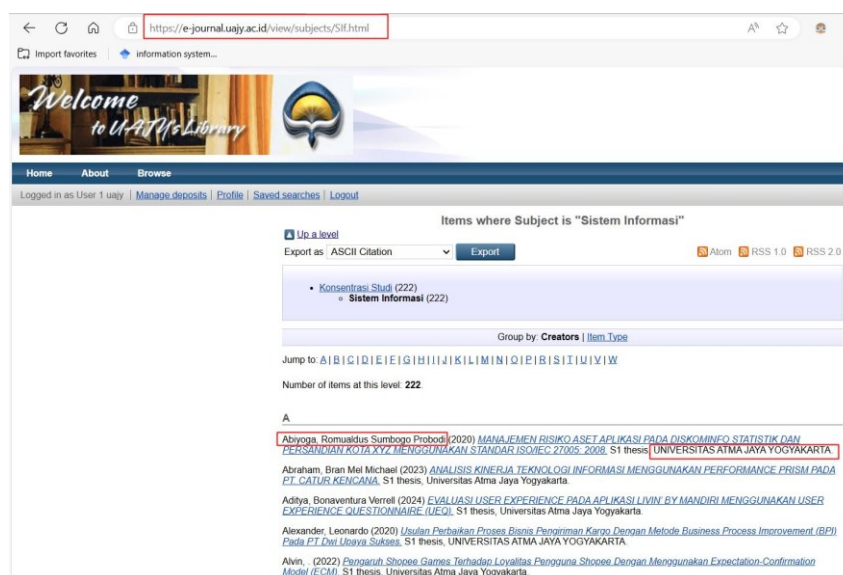
"Fitur fiturnya cukup sulit dipahami dan lebih mudah apabila terdapat panduan cara penggunaan." (R2)

"Kayaknya kalau untuk penambahan ... ada proses video bagaimana cara menggunakan segala macamnya. Karena kalau video penggunaan segala macam itu jauh lebih membantu aja. Soalnya tidak semua fitur itu bisa diketahui oleh semua penggunanya." (N14)

Dengan demikian, meskipun mayoritas pengguna menyatakan puas dengan informasi yang disediakan, kritik di atas menunjukkan adanya kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan *user experience* (UX) *website* E-Journal UAJY. Diperlukan panduan pengguna yang komprehensif, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses dan penggunaan informasi di situs tersebut.

Selanjutnya, terkait reputasi yang baik pada *website* E-Journal UAJY (S1), penelitian terdahulu memaparkan bahwa *website* yang bereputasi adalah *website* yang kredibel. Kredibilitas *website* ditentukan oleh beberapa faktor, seperti sumber informasi, komposisi informasi, tautan sumber eksternal, dan desain tata letak antarmuka [17].

Mengenai sumber informasi, pengguna menganggap sebuah *website* disebut kredibel jika menampilkan atribut seperti nama penulis, nama situs, nama organisasi atau perusahaan sumber informasi [17]. *Website* E-Journal UAJY telah memenuhi atribut-atribut tersebut pada *website* E-Journal UAJY, seperti yang tampak pada Gambar 1 berikut.



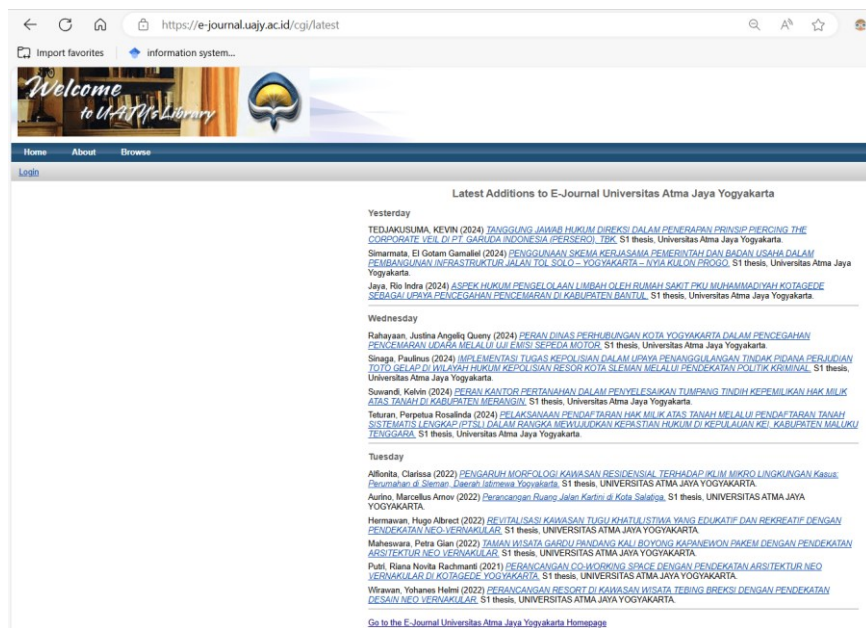
Gambar 1. Atribut Sumber Informasi Pada *Website* E-Journal UAJY

Atribut-atribut tersebut juga ditampilkan pada setiap dokumen tugas akhir yang dihasilkan oleh alumni. Selain itu, *website* E-Journal UAJY merupakan *website* milik UAJY yang telah memiliki protokol HTTPS sehingga *website* ini aman, dan domain *ac.id* yang berarti pemilik *website* tersebut adalah perguruan tinggi. Dengan demikian, faktor ini terpenuhi sehingga *website* E-Journal UAJY dianggap memiliki reputasi yang baik sebagai sumber informasi.

Kemudian, komposisi informasi dianggap kredibel jika informasi tersebut relevan dengan topik yang dibahas. Informasi tersebut harus informatif dan sesuai dengan kata kunci dan judul postingan, serta memberikan informasi yang konsisten dengan sumber lain yang ada [17]. Mengenai hal ini, merujuk pada analisis di variabel *Content Quality* (C) sebelumnya, masih terdapat keluhan pengguna terkait ketidaksesuaian hasil pencarian, seperti judul postingan yang tidak sesuai dengan kata kunci yang digunakan. Sementara terkait dengan informasi yang konsisten dengan informasi dari sumber lain, E-Journal UAJY adalah *website* yang mempublikasikan hasil tugas akhir. Tugas akhir merupakan hasil karya yang unik dari seorang mahasiswa. Meskipun unik, dokumen tersebut masih dapat memiliki keterkaitan atau kesamaan dengan informasi yang disajikan di *website* lain jika membahas topik atau judul yang memiliki kemiripan atau terkait dengan studi terdahulu. Oleh karena itu, dalam hal ini E-Journal UAJY memiliki kesamaan informasi dengan sumber lainnya. Namun, ketidaksesuaian hasil pencarian menyebabkan komposisi informasi di *website* E-Journal UAJY belum dapat disebut kredibel. Dengan demikian, *website* E-Journal UAJY dianggap belum memiliki reputasi yang baik dalam komposisi informasi.

Selanjutnya, keberadaan tautan sumber eksternal berperan penting dalam meningkatkan kredibilitas dari *website*. Integrasi tautan menuju sumber eksternal bertujuan untuk memberikan keyakinan bahwa informasi yang disajikan tidak direayasa, dan memfasilitasi pembaca untuk melakukan verifikasi mandiri terhadap informasi yang diberikan. Pada *website* E-Journal UAJY, dokumen tugas akhir yang tersedia dilengkapi dengan daftar pustaka atau bibliografi. Oleh sebab itu, E-Journal UAJY memenuhi kriteria yang diperlukan sehingga dianggap memiliki reputasi yang baik dalam hal tautan sumber eksternal.

Lebih lanjut, dalam konteks desain tata letak antarmuka, *website* yang memiliki desain yang bersih dan minim iklan umumnya memperoleh penilaian kredibilitas yang lebih tinggi dibandingkan situs yang banyak mengandung konten komersial. Selain itu, penunjuk waktu yang jelas juga menjadi faktor penting dalam menunjukkan kebaruan informasi yang mendukung kredibilitas *website* tersebut. *Website* E-Journal UAJY menampilkan memenuhi dua hal tersebut. Pertama, *website* ini memiliki tampilan antarmuka pengguna yang bersih tanpa adanya iklan. Kedua, *website* ini menyediakan penunjuk waktu berupa tahun terbit dokumen. Selain itu, tersedia fitur "*Latest Additions*" yang tampak pada Gambar 2. di bawah ini, sehingga memungkinkan akses ke dokumen-dokumen terbaru yang dikategorikan berdasarkan waktu rilis, seperti *Today*, *Monday*, *Tuesday*, *Wednesday*, *Thursday*, *Friday*, dan *Yesterday*.



Gambar 2. *Latest Additions*

Dengan demikian, *website* E-Journal UAJY memenuhi standar desain tata letak antarmuka yang diperlukan dan secara luas dianggap memiliki reputasi yang baik dalam konteks ini. Berdasarkan pembahasan di atas, meskipun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti komposisi informasi. Secara keseluruhan *website* E-Journal UAJY dianggap memiliki reputasi yang baik. Dengan demikian, secara keseluruhan terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan interaksi dari *website* E-Journal UAJY sehingga pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* ini dapat berlangsung dengan lebih baik.

e) *Bagian Overall (O)*

Overall (O) berisi *closed-ended question* dan nilai *mean* item indikator O1 berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif adalah 3.5 yang diinterpretasikan sebagai “Kualitas Tinggi”. Dengan demikian, pandangan pengguna tentang kualitas *website* E-Journal UAJY secara keseluruhan berkualitas tinggi. Namun, kritik dan saran dari pengguna seperti yang telah dibahas pada bagian sebelumnya menunjukkan terdapat kebutuhan perbaikan sehingga *website* E-Journal UAJY dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna dalam berbagai aspek.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif dan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* E-Journal UAJY berada pada kategori baik untuk aspek kualitas konten (Content Quality), namun masih memerlukan peningkatan pada aspek lainnya. Rangkuman hasil penilaian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Konten (C) dinilai tinggi oleh pengguna. Informasi dianggap akurat, terpercaya, dan relevan, didukung oleh reputasi UAJY sebagai penyelenggara.
2. Kualitas dan Keamanan Transaksi (T) menunjukkan bahwa pengguna merasa fitur pencarian dan pengunduhan menghemat biaya, namun tidak menghemat waktu. Kendala seperti hasil pencarian yang tidak sesuai, peringatan keamanan, dan proses pengunduhan yang tidak efisien menjadi hambatan utama.
3. Kegunaan (Usability/U) merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan. Pengguna menyoroti tampilan yang kurang menarik, navigasi yang membingungkan (terutama bagi pengguna baru), dan waktu respons yang lambat.
4. Kualitas Interaksi Layanan (S) menunjukkan bahwa meskipun reputasi *website* secara umum baik, kurangnya panduan penggunaan yang jelas (baik tertulis maupun video) membuat pengguna, khususnya yang baru, kesulitan dalam mengoperasikan *website*.

5. Secara keseluruhan (Overall), pengguna memberikan penilaian "Kualitas Tinggi". Namun, berbagai kritik dan saran yang muncul dari hasil wawancara mengindikasikan bahwa penilaian positif ini masih bersifat kondisional dan terdapat celah besar antara harapan pengguna dengan pengalaman aktual mereka.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas website E-Journal UAJY secara menyeluruh, direkomendasikan beberapa perbaikan prioritas, di antaranya: (1) redesain antarmuka (UI/UX) untuk menciptakan tampilan yang lebih modern, intuitif, dan mudah dinavigasi, (2) optimasi mesin pencarian dan algoritma filter untuk memberikan hasil yang lebih akurat dan relevan, (3) peningkatan kecepatan dan keandalan akses website serta proses pengunduhan, (4) penyediaan panduan pengguna yang komprehensif, baik dalam bentuk infografis, tutorial tertulis, maupun video, dan (5) peninjauan ulang tata letak fitur (seperti *Advanced Search*) untuk memastikan kemudahan akses dan penggunaan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, efisiensi, dan pengalaman positif pengguna dalam mengakses repositori institusional UAJY.

5. Referensi

- [1] M. Jemala, "Long-term research on technology innovation in the form of new technology patents," *Int. J. Innov. Stud.*, vol. 5, no. 4, pp. 148–160, 2021, doi: 10.1016/j.ijis.2021.09.002.
- [2] I. H. Witten, "How to build a digital library using open-source software," *Proc. ACM Int. Conf. Digit. Libr.*, no. November, p. 416, 2002, doi: 10.1145/544220.544365.
- [3] S. Kraus, P. Jones, N. Kailer, A. Weinmann, N. Chaparro-Banegas, and N. Roig-Tierno, "Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research," *SAGE Open*, vol. 11, no. 3, 2021, doi: 10.1177/21582440211047576.
- [4] Society of American Archivists, "Definition of Digital Repository," *Dictionary of Archives Terminology*.
- [5] I. (University of W.-M. Xie and K. K. (University of D. Matusiak, *Discover Digital Libraries: Theory and Practice*. Elsevier, 2016.
- [6] C. D. Clarke and H. J. Kim, "A Study of the Deployment of Institutional Repositories in Colleges and Universities in Connecticut," *Pract. Acad. Librariansh. Int. J. SLA Acad. Div.*, vol. 13, no. 1, pp. 27–59, 2023.
- [7] A. Rifai and B. Hasan, "Exploring user expectancy with regard to the use of institutional repositories among university academics in Indonesia: A case study at Syarif Hidayatullah State Islamic University," *Libr. Philos. Pract.*, vol. 2016, no. 1, 2016.
- [8] Y. Yingfei, Z. Mengze, and B. Ki-Hyung, "The Nexus of Service Quality, Customer Experience, and Customer Commitment: The Neglected Mediating Role of Corporate Image," *Front. Psychol.*, vol. 13, no. June, pp. 1–13, 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.917284.
- [9] S. Nikou, H. Bin Selamat, R. C. Mohd Yusoff, and M. M. Khiabani, "Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review (1993-2016)," *Int. J. Adv. Sci. Tech. Res. Issue*, vol. 6, no. 6, pp. 29–46, 2016, doi: 10.53555/sfs.v10i4S.2218.
- [10] A. Subiyakto, Y. Rahmi, N. Kumaladewi, M. Q. Huda, N. Hasanati, and T. Haryanto, "Investigating quality of institutional repository website design using usability testing framework," *AIP Conf. Proc.*, vol. 2331, no. June, 2021, doi: 10.1063/5.0041677.
- [11] M. Tate, J. Evermann, B. Hope, and S. Barnes, "Perceived service quality in a University Web portal: Revising the e-qual instrument," *Proc. Annu. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, no. March 2009, 2007, doi: 10.1109/HICSS.2007.431.
- [12] A. Casteel and N. L. Bridier, "Describing populations and samples in doctoral student research," *Int. J. Dr. Stud.*, vol. 16, pp. 339–362, 2021, doi: 10.28945/4766.

- [13] N. L. P. Indiani and S. N. S. Febriandari, “Key antecedents of consumer purchasing behaviour in emerging online retail market,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 8, no. 1, 2021, doi: 10.1080/23311975.2021.1978370.
- [14] M. Esmaeili Givi, H. Keshavarz, and Z. Kargar Azad, “Quality assessment of E-learning website using asymmetric impact–performance analysis and Kano’s customer satisfaction model: a case study based on WebQual 4.0,” *Inf. Discov. Deliv.*, vol. 51, no. 1, pp. 35–46, 2023, doi: 10.1108/IDD-08-2021-0083.
- [15] M. Ali Memon, H. Ting, J.-H. Cheah, R. Thurasamy, F. Chuah, and T. Huei Cham, “Journal of Applied Structural Equation Modeling SAMPLE SIZE FOR SURVEY RESEARCH: REVIEW AND RECOMMENDATIONS,” *J. Appl. Struct. Equ. Model.*, vol. 4, no. 2, pp. 2590–4221, 2020.
- [16] L. SÜRÜCÜ and A. MASLAKÇI, “Validity and Reliability in Quantitative Research,” *Bus. Manag. Stud. An Int. J.*, vol. 8, no. 3, pp. 2694–2726, 2020, doi: 10.15295/bmij.v8i3.1540.
- [17] S. M. Shariff, “A Review on Credibility Perception of Online Information,” *Proc. 2020 14th Int. Conf. Ubiquitous Inf. Manag. Commun. IMCOM 2020*, no. January, 2020, doi: 10.1109/IMCOM48794.2020.9001724.
- [18] B. Wang and J. Liu, “Investigating the role of in-situ user expectations in Web search,” *Inf. Process. Manag.*, vol. 60, no. 3, 2023.