

ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HANG TUAH DENGAN *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

Rico Julianto Dwi Putra¹⁾, Fetty Tri Anggraeny²⁾, Sugiarto³⁾

E-mail : ¹⁾richojulianto27@gmail.com, ²⁾fettyanggraeny.if@upnjatim.ac.id,
³⁾sugiarto.if@upnjatim.ac.id

^{1,2,3)} Prodi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ”
Jawa Timur

Abstrak

Website profile FH-UHT perlu diketahui kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya. Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap *website profile* FH-UHT, penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* dengan berfokus kepada 4 variabel yaitu: *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)* disertai dengan melakukan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan dan analisis kuadran IPA. Data penelitian ini diperoleh dari 54 orang responden dengan menyebarkan kuesioner. Berdasarkan pada analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan, *website profile* FH-UHT memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna). Selanjutnya pada analisis kuadran IPA didapatkan 2 atribut yang masuk kedalam kuadran 1 yang berarti menjadi poin penting untuk perbaikan kualitas *website profile* FH-UHT, 13 atribut yang masuk kedalam kuadran 2 yang berarti perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT, 10 atribut yang masuk kedalam kuadran 3 yang berarti perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT, dan 3 atribut yang masuk kedalam kuadran 4 yang berarti perlu didistribusikan kepada aspek lain untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT.

Kata kunci: *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Importance Performance Analysis.*

1. PENDAHULUAN

Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya (FH-UHT) telah memanfaatkan *website* untuk menyediakan informasi *profile* bagi calon mahasiswa, mahasiswa FH-UHT, maupun masyarakat umum. Pengembangan *website profile* FH-UHT terus dilakukan seperti mendesain tampilan *website* dengan menarik serta mempercepat waktu akses *website*. Akan tetapi, *website profile* FH-UHT belum diketahui kualitas *website* berdasarkan kepuasan penggunanya, sehingga dengan dilakukannya penelitian ini dapat diketahui kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT. Dengan demikian, dapat ditentukan besarnya nilai tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan yang ada sehingga dapat mempertahankan yang telah berkualitas baik serta meningkatkan yang masih kurang (perlu dibenahi) sesuai yang di inginkan. Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap *website profile* FH-UHT, penelitian ini menerapkan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

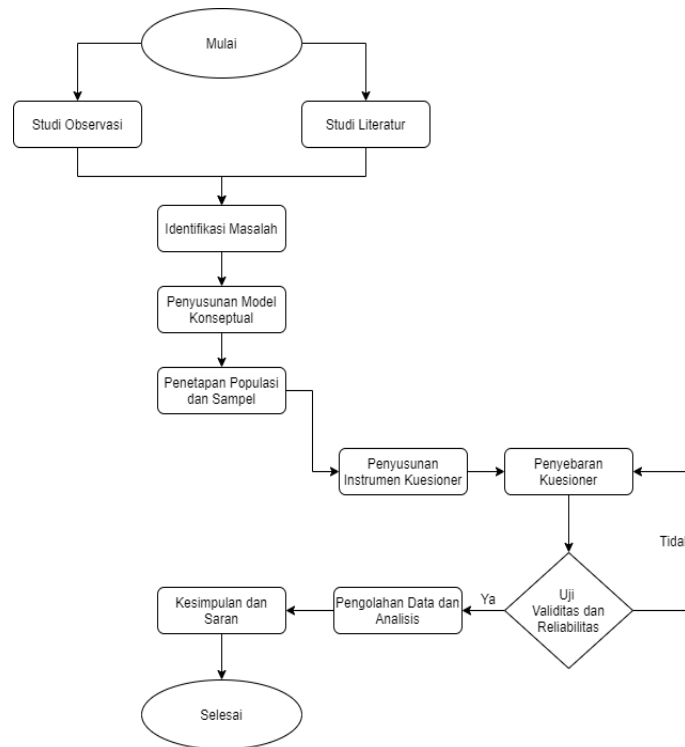
Metode *WebQual 4.0* digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi) [1]. Metode IPA

diikutsertakan dalam penelitian ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat *importance* dan *performance* dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk *website*, kemudian dianalisa menggunakan *Importance-Performance Analysis Matrix*, dimana sumbu X mewakili *importance* dan sumbu Y mewakili *performance* [2].

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan variabel kepuasan pengguna *website*. Hubungan antara Metode *WebQual* 4.0 dan IPA dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT terhadap kualitas *website profile* FH-UHT dengan mengidentifikasi aspek-aspek dari *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang dilihat dari diagram kuadran IPA, sehingga dapat diketahui aspek yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan persepsi (*actual-performance*) dan harapan (*ideal-performance*) dari mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT.

2. METODOLOGI

Metodologi penelitian digunakan untuk mengetahui tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Alur Metodologi Penelitian

Untuk penjelasan mengenai tahapan-tahapan penelitian akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

2.1 Studi Observasi

Studi observasi dilakukan untuk menemukan persepsi dari pengguna *website profile* Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dosen dan karyawan FH-UHT sebagai pengguna *website* untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisis kualitas *website* dengan metode *WebQual* 4.0 dan IPA.

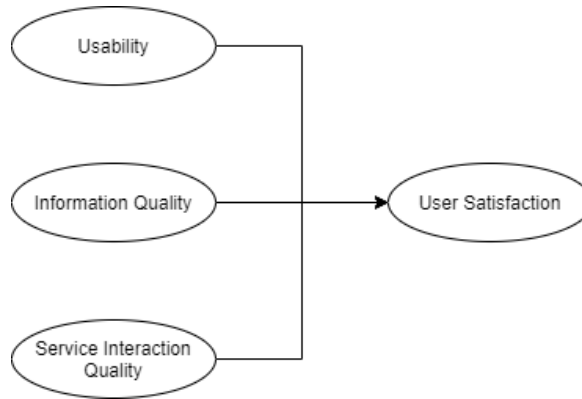
2.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara meninjau beberapa jurnal yang berkaitan dengan analisis kualitas *website* menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan IPA.

2.3 Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah digunakan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan dikaji, menentukan batasan masalah serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

2.4 Model Konseptual



Gambar 2. Model Konseptual

Model konseptual terdiri dari variabel independen dan dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Variabel dependen yang digunakan yaitu *user satisfaction*.

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah yang berjumlah 365. Untuk menentukan sampel kepada jumlah populasi dilakukan dengan metode *Slovin*. Perhitungan metode *Slovin* untuk menentukan jumlah responden dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= 365 \\
 e &= 20\% = 0,2 \\
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 n &= \frac{365}{1 + 365(0,2)^2} \\
 n &= \frac{365}{15,6} \\
 n &= 23,3974358974 \approx 24
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel minimum yang digunakan pada penelitian ini dibulatkan menjadi 24 responden.

2.6 Instrumen Pertanyaan

Instrumen pertanyaan mengacu kepada indikator-indikator yang ada pada *WebQual* 4.0 yakni *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan [3]

U	Kegunaan (<i>Usability</i>)
U1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
U2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
U3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>

U4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
U5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
U6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
U7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
U8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
IQ	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)
IQ1	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
IQ2	<i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya
IQ3	<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat
IQ4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
IQ5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti
IQ6	<i>Website</i> memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
IQ7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat
SIQ	Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)
SIQ1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
SIQ2	Pengguna merasa aman untuk mengakses <i>website</i>
SIQ3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
SIQ4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
SIQ5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
SIQ6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
US	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)
US1	Pengguna merasa suka akan <i>website</i>
US2	Pengguna merasa suka akan layanan <i>website</i>
US3	Pengguna merasa senang berinteraksi pada <i>website</i>
US4	<i>Website</i> diakses dengan cepat oleh pengguna
US5	Layanan informasi pada <i>website</i> yang diberikan sangat memuaskan
US6	Manfaat informasi dalam <i>website</i> dirasakan oleh pengguna
US7	Mudah dalam mengakses <i>website</i>

2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji keabsahan instrumen penelitian yang hendak disebarkan [4]. Uji validitas diawali dengan menentukan nilai r_{tabel} menggunakan rumus perhitungan *degree of freedom* (DF), yaitu:

$$DF = \text{jumlah responden} - 2$$

Maka perhitungannya:

$$DF = 54 - 2$$

$$DF = 52$$

Dari hasil perhitungan didapat nilai DF adalah 52. Menurut tabel distribusi r_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% maka nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,2681. Maka hasil dari uji validitas agar dapat dinyatakan valid maka r hitung harus $> 0,2681$.

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen penelitian dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data [5]. Uji reliabilitas diawali dengan menentukan nilai r_{hitung} . Hasil dari uji reliabilitas agar dapat dinyatakan reliabel maka r_{hitung} harus $> 0,60$.

2.8 Pengolahan dan Analisis Data

Untuk pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 cara yaitu analisis kesesuaian dan analisis kuadran IPA.

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja *website* dengan nilai kepentingan *website profile* FH-UHT. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah tingkat kinerja *website profile* FH-UHT sudah sesuai dengan tingkat kepentingan [6].

Analisis kesenjangan digunakan untuk melakukan penilaian kebutuhan dan mengevaluasi program serta digunakan untuk mengukur perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT. [7].

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja *website profile* FH-UHT [8].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk penjelasan mengenai hasil dan pembahasan pada penelitian ini akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

3.1 Data Demografi Responden

Dari 54 responden pada penelitian ini, yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 56% atau berjumlah 24 responden perempuan dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44% atau berjumlah 30 responden laki-laki. Kemudian berdasarkan usia, yang berusia <20 tahun sebanyak 4% atau berjumlah 2 responden, usia 20-24 tahun sebanyak 59% atau berjumlah 32 responden, usia 25-29 tahun sebanyak 0% atau berjumlah 0 responden, dan usia >30 tahun sebanyak 37% atau berjumlah 20 responden. Selanjutnya berdasarkan jabatan, yang menjabat sebagai dosen sebanyak 22% atau berjumlah 12 responden, sebagai karyawan sebanyak 15% atau berjumlah 8 responden, dan untuk mahasiswa sebanyak 63% atau berjumlah 34 responden.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pertanyaan

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan instrument penelitian yang hendak disebarkan kepada responden. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk menguji 28 butir pertanyaan dari setiap variabel pada masing-masing kuesioner yaitu kuesioner *performance of website* (P) dan kuesioner *importance of website* (I). Hasil dari uji validitas agar dapat dinyatakan valid maka r_{hitung} harus $> 0,2681$ (jumlah responden 54 dengan nilai $DF=52$). Berikut ini hasil uji validitas dari masing-masing variabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pada Butir Pertanyaan

Butir	Nilai Kolerasi <i>Product Moment</i> (P)	Nilai Kolerasi <i>Product Moment</i> (I)	Sig.	r_{tabel}	Kriteria
U1	0,622	0,750	0,000	0,2681	Valid
U2	0,696	0,744	0,000	0,2681	Valid
U3	0,622	0,606	0,000	0,2681	Valid
U4	0,618	0,725	0,000	0,2681	Valid
U5	0,638	0,710	0,000	0,2681	Valid
U6	0,685	0,801	0,000	0,2681	Valid
U7	0,525	0,598	0,000	0,2681	Valid
U8	0,610	0,731	0,000	0,2681	Valid
IQ1	0,651	0,737	0,000	0,2681	Valid
IQ2	0,621	0,761	0,000	0,2681	Valid
IQ3	0,647	0,797	0,000	0,2681	Valid
IQ4	0,568	0,773	0,000	0,2681	Valid
IQ5	0,686	0,766	0,000	0,2681	Valid
IQ6	0,713	0,819	0,000	0,2681	Valid
IQ7	0,674	0,756	0,000	0,2681	Valid
SIQ1	0,536	0,754	0,000	0,2681	Valid
SIQ2	0,686	0,744	0,000	0,2681	Valid
SIQ3	0,705	0,805	0,000	0,2681	Valid
SIQ4	0,713	0,826	0,000	0,2681	Valid

SIQ5	0,705	0,659	0,000	0,2681	Valid
SIQ6	0,575	0,710	0,000	0,2681	Valid
US1	0,646	0,717	0,000	0,2681	Valid
US2	0,733	0,802	0,000	0,2681	Valid
US3	0,667	0,788	0,000	0,2681	Valid
US4	0,533	0,737	0,000	0,2681	Valid
US5	0,689	0,778	0,000	0,2681	Valid
US6	0,724	0,802	0,000	0,2681	Valid
US7	0,676	0,720	0,000	0,2681	Valid

Berdasarkan pada tabel 1, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dari kuesioner *performance of website* (P) dan *importance of website* (I) pada uji validitas memiliki kriteria valid dikarenakan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan dalam waktu berbeda. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk menguji 28 butir pertanyaan dari setiap variabel pada masing-masing kuesioner yaitu kuesioner *performance of website* (P) dan kuesioner *importance of website* (I). Hasil dari uji reliabilitas agar dapat dinyatakan reliabel maka r_{hitung} harus $> 0,60$. Berikut ini hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pada Butir Pertanyaan

Butir	Nilai Kolerasi Alpha Cronbach (P)	Nilai Kolerasi Alpha Cronbach (I)	r_{kritis}	Kriteria
U1	0,947	0,969	0,600	Reliabel
U2	0,946	0,969	0,600	Reliabel
U3	0,947	0,970	0,600	Reliabel
U4	0,947	0,969	0,600	Reliabel
U5	0,947	0,969	0,600	Reliabel
U6	0,946	0,968	0,600	Reliabel
U7	0,948	0,970	0,600	Reliabel
U8	0,947	0,969	0,600	Reliabel
IQ1	0,947	0,969	0,600	Reliabel
IQ2	0,947	0,969	0,600	Reliabel
IQ3	0,947	0,968	0,600	Reliabel
IQ4	0,947	0,969	0,600	Reliabel
IQ5	0,946	0,969	0,600	Reliabel
IQ6	0,946	0,968	0,600	Reliabel
IQ7	0,946	0,969	0,600	Reliabel
SIQ1	0,948	0,969	0,600	Reliabel
SIQ2	0,946	0,969	0,600	Reliabel
SIQ3	0,946	0,968	0,600	Reliabel
SIQ4	0,946	0,968	0,600	Reliabel
SIQ5	0,946	0,969	0,600	Reliabel
SIQ6	0,948	0,969	0,600	Reliabel
US1	0,947	0,969	0,600	Reliabel
US2	0,946	0,968	0,600	Reliabel
US3	0,946	0,968	0,600	Reliabel
US4	0,948	0,969	0,600	Reliabel

US5	0,946	0,968	0,600	Reliabel
US6	0,946	0,968	0,600	Reliabel
US7	0,946	0,969	0,600	Reliabel

Berdasarkan pada tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dari kuesioner *performance of website* (P) dan *importance of website* (I) pada uji validitas memiliki kriteria reliabel dikarenakan nilai $r_{hitung} > 0,60$.

3.3 Analisis Data

3.3.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian diawali dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT. Kriteria penilaian pada analisis kesesuaian ditentukan dengan persentase pada hasil perhitungan menggunakan rumus tingkat kesesuaian.

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

Tk_i = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian responden terhadap tingkat kinerja *website* (*performance*)

Y_i = Skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan *website* (*importance*)

Jika persentase menunjukkan $>100\%$ berarti tingkat kinerja melebihi tingkat kepentingan sehingga pengguna *website profile* FH-UHT merasa sangat puas, persentase $=100\%$ berarti tingkat kinerja mencapai tingkat kepentingan sehingga pengguna *website profile* FH-UHT merasa puas, serta persentase $<100\%$ berarti tingkat kinerja tidak mencapai tingkat kepentingan sehingga pengguna *website profile* FH-UHT tidak puas.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki)

No	Variabel	Indikator	Performance	Importance	Tki%
1	Usability	U1	4,04	4,07	99,09
2		U2	4,07	4,20	96,92
3		U3	4,06	4,26	95,22
4		U4	4,17	4,35	95,74
5		U5	3,76	4,07	92,27
6		U6	3,98	4,17	95,56
7		U7	3,83	4,22	90,79
8		U8	4,09	4,28	95,67
		Rata-Rata			95,16
9	Information Quality	IQ1	4,17	4,28	97,40
10		IQ2	4,26	4,20	101,32
11		IQ3	4,24	4,22	100,44
12		IQ4	4,22	4,35	97,02
13		IQ5	4,15	4,31	96,14
14		IQ6	4,00	4,24	94,32
15		IQ7	4,13	4,31	95,71
		Rata-Rata			97,48
16	Service Interaction Quality	SIQ1	4,19	4,15	100,89
17		SIQ2	4,24	4,22	100,44
18		SIQ3	4,13	4,07	101,36
19		SIQ4	3,91	4,11	95,05
20		SIQ5	3,76	4,06	92,69
21		SIQ6	3,78	3,93	96,23
		Rata-Rata			97,78
22	User Satisfaction	US1	3,81	3,98	95,81
23		US2	3,74	4,06	92,24
24		US3	3,69	4,06	90,87

25		US4	3,98	4,13	96,41
26		US5	3,98	4,09	97,29
27		US6	4,07	4,31	94,42
28		US7	4,13	4,28	96,54
		Rata-Rata			94,80

Secara rata-rata, indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* memiliki persentase <100% yaitu dengan nilai rata-rata kesesuaian sebesar 96,3%, sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator sesuai dengan skala prioritas, terutama untuk indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yang rendah.

3.3.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan diawali dengan menentukan nilai tingkat kesenjangan yang diperoleh dari perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT, sehingga dapat diketahui nilai kesenjangan yang bertujuan untuk mengukur perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada *website profile* FH-UHT.

Jika nilai *gap* bernilai positif menunjukkan pengguna *website profile* FH-UHT merasa sangat puas, dan apabila nilai *gap* bernilai negatif menunjukkan pengguna *website profile* FH-UHT tidak puas [10].

Tabel 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesenjangan (*Gap*)

No	Variabel	Indikator	Performance	Importance	Gap
1	<i>Usability</i>	U1	4,04	4,07	-0,04
2		U2	4,07	4,20	-0,13
3		U3	4,06	4,26	-0,20
4		U4	4,17	4,35	-0,19
5		U5	3,76	4,07	-0,31
6		U6	3,98	4,17	-0,19
7		U7	3,83	4,22	-0,39
8		U8	4,09	4,28	-0,19
		Rata-Rata	4,00	4,20	-0,20
9	<i>Information Quality</i>	IQ1	4,17	4,28	-0,11
10		IQ2	4,26	4,20	0,06
11		IQ3	4,24	4,22	0,02
12		IQ4	4,22	4,35	-0,13
13		IQ5	4,15	4,31	-0,17
14		IQ6	4,00	4,24	-0,24
15		IQ7	4,13	4,31	-0,19
		Rata-Rata	4,17	4,28	-0,11
16	<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ1	4,19	4,15	0,04
17		SIQ2	4,24	4,22	0,02
18		SIQ3	4,13	4,07	0,06
19		SIQ4	3,91	4,11	-0,20
20		SIQ5	3,76	4,06	-0,30
21		SIQ6	3,78	3,93	-0,15
		Rata-Rata	4,02	4,12	-0,09
22	<i>User Satisfaction</i>	US1	3,81	3,98	-0,17
23		US2	3,74	4,06	-0,31
24		US3	3,69	4,06	-0,37

25		US4	3,98	4,13	-0,15
26		US5	3,98	4,09	-0,11
27		US6	4,07	4,31	-0,24
28		US7	4,13	4,28	-0,15
		Rata-Rata	3,92	4,13	-0,21

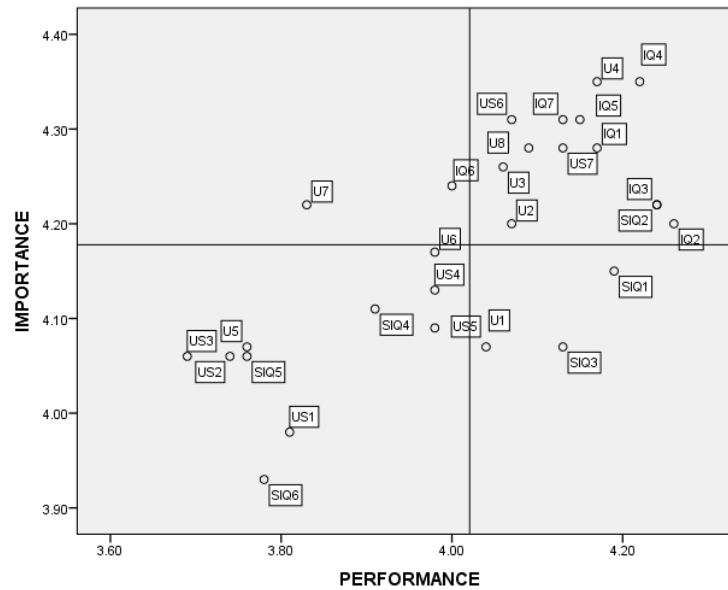
Secara rata-rata, indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* memiliki nilai *gap* negatif yaitu dengan nilai rata-rata kesenjangan sebesar -0,15, sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator.

3.3.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan dengan menggambarkan nilai tingkat kinerja *website profile* FH-UHT dalam sumbu *x* dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT dalam sumbu *y* pada suatu grafik, kemudian dianalisis dengan mengelompokkan pada empat kuadran yaitu kuadran 1 (*priority for improvement*), kuadran 2 (*keep up the good work*), kuadran 3 (*low priority*), dan kuadran 4 (*possible overkill*).

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Analisis Kuadran IPA

No	Variabel	Indikator	Performance	Importance	Gap	Kuadran
1	<i>Usability</i>	U1	4,04	4,07	-0,04	Kuadran 4
2		U2	4,07	4,20	-0,13	Kuadran 2
3		U3	4,06	4,26	-0,20	Kuadran 2
4		U4	4,17	4,35	-0,19	Kuadran 2
5		U5	3,76	4,07	-0,31	Kuadran 3
6		U6	3,98	4,17	-0,19	Kuadran 3
7		U7	3,83	4,22	-0,39	Kuadran 1
8		U8	4,09	4,28	-0,19	Kuadran 2
9	<i>Information Quality</i>	IQ1	4,17	4,28	-0,11	Kuadran 2
10		IQ2	4,26	4,20	0,06	Kuadran 2
11		IQ3	4,24	4,22	0,02	Kuadran 2
12		IQ4	4,22	4,35	-0,13	Kuadran 2
13		IQ5	4,15	4,31	-0,17	Kuadran 2
14		IQ6	4,00	4,24	-0,24	Kuadran 1
15		IQ7	4,13	4,31	-0,19	Kuadran 2
16	<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ1	4,19	4,15	0,04	Kuadran 4
17		SIQ2	4,24	4,22	0,02	Kuadran 2
18		SIQ3	4,13	4,07	0,06	Kuadran 4
19		SIQ4	3,91	4,11	-0,20	Kuadran 3
20		SIQ5	3,76	4,06	-0,30	Kuadran 3
21		SIQ6	3,78	3,93	-0,15	Kuadran 3
22	<i>User Satisfaction</i>	US1	3,81	3,98	-0,17	Kuadran 3
23		US2	3,74	4,06	-0,31	Kuadran 3
24		US3	3,69	4,06	-0,37	Kuadran 3
25		US4	3,98	4,13	-0,15	Kuadran 3
26		US5	3,98	4,09	-0,11	Kuadran 3
27		US6	4,07	4,31	-0,24	Kuadran 2
28		US7	4,13	4,28	-0,15	Kuadran 2



Gambar 3. Diagram Kuadran IPA

Indikator yang terletak pada kuadran 1 memiliki tingkat kinerja yang rendah namun tingkat kepentingannya yang tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas *website*. Indikator yang terletak pada kuadran 2 memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas *website*. Indikator yang terletak pada kuadran 3 memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya yang rendah sehingga perlu adanya peningkatan untuk menjaga kualitas *website*. Indikator yang terletak pada kuadran 4 memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya yang rendah sehingga perlu untuk dilakukan distribusi pada indikator-indikator yang ada di kuadran lain untuk perbaikan kualitas *website*.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil analisis kesesuaian pada *website profile* FH-UHT, menunjukkan bahwa secara rata-rata indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* pada *website profile* FH-UHT memiliki persentase <100% yang berarti memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna), sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator sesuai dengan skala prioritas terutama untuk indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yang rendah.
2. Dari hasil analisis kesenjangan (*gap*) pada *website profile* FH-UHT, menunjukkan bahwa secara rata-rata indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* pada *website profile* FH-UHT memiliki nilai *gap* negatif yang berarti memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna), sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator.
3. Dari hasil analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) pada *website profile* FH-UHT, indikator yang terletak pada kuadran 1 yaitu U7 (*website* mengandung kompetensi) dan IQ6 (*website* memberikan informasi yang detail pada level yang tepat). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu memprioritaskan perbaikan kualitas *website* agar informasi yang ada pada *website* dapat mengandung kompetensi dan lebih detail pada level yang tepat. Selanjutnya,

indikator yang terletak pada kuadran 2 yaitu U2 (interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami), U3 (pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*), U4 (pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan), U8 (*website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna), IQ1 (*website* menyediakan informasi yang akurat), IQ2 (*website* menyediakan informasi yang terpercaya), IQ3 (*website* menyediakan informasi yang tepat), IQ4 (*website* menyediakan informasi yang relevan), IQ5 (*website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti), IQ7 (*website* menyajikan informasi dalam format yang tepat), SIQ2 (pengguna merasa aman untuk mengakses *website*), US6 (manfaat informasi dalam *website* dirasakan oleh pengguna) dan US7 (mudah dalam mengakses *website*). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu mempertahankan indikator-indikator tersebut untuk menjaga kualitas *website*. Kemudian, indikator yang terletak pada kuadran 3 yaitu U5 (*website* memiliki tampilan yang menarik), U6 (desain sesuai dengan jenis *website*), SIQ4 (*website* memberi ruang untuk personalisasi), SIQ5 (*website* memberikan ruang untuk komunitas), SIQ6 (*website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi), US1 (pengguna merasa suka akan *website*), US2 (pengguna merasa suka akan layanan *website*), US3 (pengguna merasa senang berinteraksi pada *website*), US4 (*website* diakses dengan cepat oleh pengguna), US5 (layanan informasi pada *website* yang diberikan sangat memuaskan). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu meningkatkan indikator-indikator tersebut untuk menjaga kualitas *website*. Terakhir, indikator yang terletak pada kuadran 4 yaitu U1 (pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*), SIQ1 (*website* memiliki reputasi yang baik) dan SIQ3 (pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT tidak perlu melakukan perbaikan pada indikator-indikator tersebut dan memprioritaskan untuk perbaikan pada indikator-indikator di kuadran lain untuk menjaga kualitas *website*.

4.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan *website* yang intensitas penggunaannya sangat sering dan terdapat proses kerja di dalamnya, sehingga bisa mendapatkan responden yang lebih luas serta dapat ditelusuri indikator-indikator *WebQual* 4.0 yang dianalisis sesuai dengan fitur dan proses kerja pada *website*.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Apriliani, D. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. Jurnal Ilmiah Merpati* 8 (1)
- [2] Arif, A. M. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau
- [3] Baiti, A. Al, Suprpto, & Rachmadi, A. (2017). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 887.
- [4] Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. In Rineka Cipta.
- [5] Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Dafid, D. (2018). *Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 9(2). <https://doi.org/10.36982/jig.v9i2.540>
- [7] Hariadi, A. M. (2019). *Pengukuran Kualitas Website Filkom Apps Mahasiswa Universitas Brawijaya Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan*

Importance and Performance Analysis (IPA). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 3 (1)

- [8] Wella, H. U. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode Webqual dan IPA (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang). Program Studi Sistem Informasi FST UIN Raden Patah Palembang.