

Analisis Kualitas Website Layanan Manajemen Informatika Polsri Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa

Krisna Natawijaya ¹,
Fitrianto Puja Kesuma ²

¹Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya.

*Corresponding author email:
krisna.natawijaya@polsri.ac.id

ABSTRAK

Tujuan pelaksanaan Penelitian ini adalah menganalisis hasil dari suatu performa kualitas layanan halaman website manajemen informatika politeknik negeri sriwijaya berdasarkan tokoh ukur suatu tingkat performance dan importance dari pandangan pengguna. Tingkat kualitas dari layanan site tersebut bisa diukur dengan dimensi pada WebQual 4.0 yaitu: usability, information quality dan Service interaction quality. Tiga tahapan dalam pelaksanaan penelitian ini antaralain: yaitu tahap penelitian yang di deskripsikan menjadi beberapa bagian, penentuan metode penelitian dan analisis pengolahan data. Sampel digunakan sebagai pengumpulan data sebanyak 120 orang data yang diukur di analisis dengan menggunakan uji validitasi, uji reliabilitas, dan Importance performance analysis. Dari hasil penelitian didapati selisi perspektif dari penilaian kualitas layanan website MI-Polsri bernilai positif sebesar 0.291, kinerja mutu dari suatu website dari hasil penelitian menunjukkan bahwa termasuk katagori bahwa dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan dari para pengguna website.

Kata Kunci: WebQual, ImportancePerformance Analysis(API), website Quality

I. Pendahuluan

Website merupakan salah satu media penting di era serba digital sebagai sumber informasi yang dapat diakses oleh semua kalangan pengguna dimanapun dapat diakses dan ditelusuri. Institusi dibidang pendidikan yang saat ini banyak memanfaatkan teknologi dan perkembangan dari suatu kemampuan website menjadi suatu media informasi atau sistem informasi di akademik institusi yang dapat diakses secara online terutama kepentingan internal yaitu mahasiswa sebagai pengguna website MI-Politeknik Negeri Sriwijaya. MI-Polsri memiliki layanan informasi dan berita seputar kegiatan jurusan MI dalam bentuk pengadaan dengan situs [Manajemen Informatika](#) dibuat untuk memenuhi pengguna oleh pengelola website MI-Polsri dalam memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa. penggunaan website bukan sebatas sebagai media informasi saja, bagi institusi digunakan sebagai tolok ukur yang dipakai untuk mengukur sebagai asesmen bagaimana kualitas institusi terlebih lagi MI-Polsri. Pengembangan website dilakukan sebagai langkah-langkah refleksi dan perbaikan layanan website yang dibuat sebelumnya guna memenuhi kebutuhan para pengguna. Permasalahan tersebut yang menjadi dasar dari penelitian dilaksanakan dengan menganalisa hasil dari matematis yang dimuat dalam variabel untuk mengukur kualitas dari suatu layanan informasi halaman website dari sisi pengunjung atau pengguna dari kalangan mahasiswa ataupun eksternal lainnya, yang menjadi ukuran dari kualitas tampilan yang layak dan dikembangkan selanjutnya. Pelaksanaan penelitian dengan Metode WebQual yang digunakan untuk mengukur variabel yang di muat dan yang diterapkan dalam menentukan kualitas dari tampilan maupun informasi website. Pendekatan yang digunakan pada metode ini yaitu *perception dan importance approach* pada webqual yang diukur dari hasil survei pengguna. Sudut pandang pengguna mengenai suatu informasi yang tersusun kompleks dan baik yaitu mekanisme diaman dalam penggunaannya merasa terpenuhi atau puas dengan layanan informasi baik kemudahan dalam menggunakan atau pencarian yang fleksibel dari suatu halaman website. Terdapat tiga dimensi utama yang termuat dalam mewakili kualitas suatu laman website, yaitu *usability, information quality dan service interaction quality* (Hermanto, Supangat, & Mandita, 2017). dari WebQual versi 4.0. metode yang digunakana untuk mengukur mutu ataupun kualitas laman website dengan berdasar kepada persepsi atau pandangan dari pengguna laman website dan metode pengukuran pada penelitian dengan instrumen penelitian atau kuesioner yang dituju kepada

mahasiswa jurusan. Penilaian kualitas layanan website MI-Polsri ini dibagi menjadi dua sudut pandang atau perspektif dalam penilaian adalah, penilaian yang memuat kualitas baik tampilan penggunaan layanan sebagai target pengembangan selanjutnya yang disebut sebagai *importance* dan penilaian pada segi kualitas yang dirasakan pengguna pada saat akses berjalan atau *performance*. Teknik yang digunakan dalam analisis data yang telah diolah dengan implementasi *analisis Importance Performance Analysis* metode (IPA).

II. Landasan Teori

A. WEBQUAL 4.0

Hasil dari suatu analisis metode sebelumnya dikembangkan kembali pada WebQual 4.0 dengan mewarisi identifikasi tiga point dimensi dari pengukuran suatu kualitas laman website, yaitu kegunaan dari laman (*usability*), kualitas dari informasi yang diperoleh (*information quality*) dan kualitas layanan berbasis interaksi dari laman web (*service interaction quality*). Penggunaan WebQual 4.0 tersebut, harus memuat beberapa variabel diantaranya dengan desain laman suatu website misalnya penampikan, kemudahan dalam penggunaan seperti tata letak dan di akses dari mobile ataupun desktop, navigasi sebagai tools tampilan dan juga tampilan yang interaktif dimuat dalam laman website tersebut (Agnes Manik, 2017).

Terdapat penelitian terdahulu yang sebelumnya dengan berfokus pada hasil analisis kualitas laman website dengan menggunakan metode yang sama yaitu WebQual 4.0 dan IPA diantaranya yaitu, Penelitian oleh Suci Ramadhani et al(2015), tentang cara analisis perhitungan kualitas layanan laman website Universitas Hasanuddin dengan metode WebQual 4.0 modifikasi. Penelitian lainnya yaitu oleh Windu dan Oryza (2017), membahas tentang teknik analisis kualitas suatu layanan pada sistem informasi BSI academy dengan menerapkan metode WebQual, dan *importance performance analysis* dan fishbone.

1. Usability Quality

Usability merupakan suatu kualitas atau mutu terkait suatu rancangan laman, antara lain tampilan dari segi pengguna, *easy to use* mudah digunakan, sorotan dan tujuan dari gambaran pengelola dalam menampilkan laman web. Pengukuran kualitas dari informasi memuat informasi yang tepat dan akurat, terbaru atau *up to date*, penyajian informasi sesuai dengan wacana dan topik yang bahasan dan menggunakan kata atau narasi mudah dipahami, informasi yang dimuat haruslah sangat detail, serta disajikan dengan baik dalam bentuk desain yang disesuaikan atau dinamis.

2. Information Quality

Kualitas suatu layanan informasi (*Information Quality*) *Information Quality* merupakan kualitas atau mutu yang dimuat pada isi laman web, dengan mensaring informasi dan berita yang khalayak bagi para pengguna yang tepat.

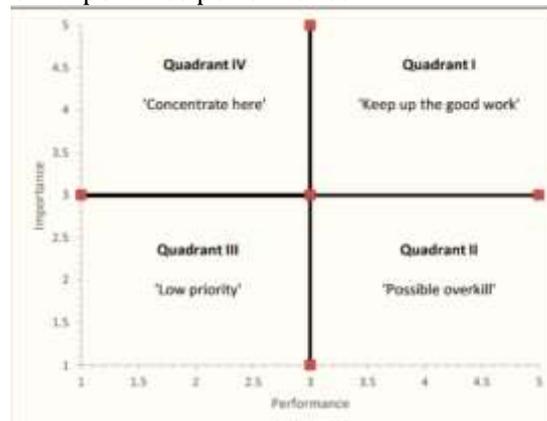
3. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality merupakan kualitas atau mutu dari suatu interaksi pada pelayanan yang dirasa bagi para pengguna saat melakukan akses langsung halaman web, dengan menimbulkan rasa saling percaya antara pengelola dan pengguna yang tercipta contoh permasalahan dari keamanan transaksi baik *ecommerce*, *private information user* dan cara komunikasi dengan pengelola yang terjaga.

B. Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode atau teknik yang dapat digunakan sebagai evaluasi perhitungan kualitas dari barang atau layanan yang disajikan dan ditawarkan suatu institusi atau organisasi. Terlepas dari cara atau metode tersebut IPA bisa juga digunakan sebagai alat ukur dari hubungan antara penggunaan nyata yang didapat dan dirasa oleh pengguna dengan nilai dari harapan terhadap peningkatan suatu kualitas produk atau jasa. Implementasi metode IPA dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data dari pengguna baik langsung maupun dengan instrumen sebagai variabel penelitian kuesioner atau wawancara, data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan di sajikan untuk kemudian dianalisa dalam bentuk matrik IPA. Dengan

implementasi metode IPA. institusi atau pengelola website, menggunakan data sebagai acuan pengembangan dan strategi dalam pembaharuan dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna website. Matrik kuadran IPA terbagi menjadi 4 bagian kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance performance.



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis (API)

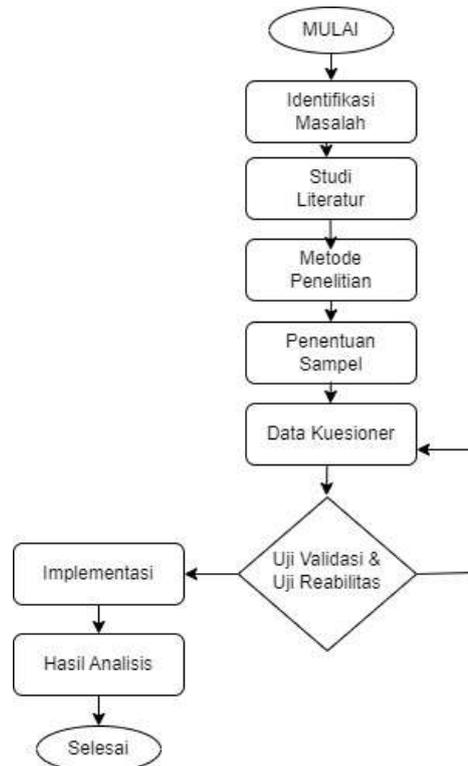
1. Kuadran I (Concentrate Here): Tingkatkan *importance* penilaian yang tinggi dan nilai performance pada rendah. Dianggap sebagai faktor sangat penting dalam analisa, tapi penilaian tidak memuaskan dengan keadaan saat ini yang berlangsung dan harus menjadi perhatian bagi pengelola.
2. Kuadran II (Keep up dan Goodword): Menjaga performance dengan nilai baik (*importance* bernilai tinggi dan performance bernilai tinggi). Dipandang dengan nilai sebagai faktor pendukung layanan bagi kepuasan pengguna.
3. Kuadran III (Low Priority): *importance* dengan nilai terkatagori rendah dan performance bernilai rendah, dipandangan pengolola dari hasil analisa memiliki tingkat kepuasan pengguna yang rendah dan dipandang tidak terlalu penting oleh pengguna, sehingga hasil analisa yang diperoleh tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor ini.
4. Kuadran- IV (Posibble Overkill): *importance* merupakan dengan nilai rendah dan performance yang bernilai tinggi, dipandang peneliti tidak terlalu penting dan peneliti dapat menggunakan kembali sumberdaya dan fakot lainnya ke bidang prioritas sementara.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini dibuat dalam tiga tahap metode, yaitu tahapan penelitian yang berlangsung, metode pengumpulan data penelitian, dan implementasi teknik analisis data-data yang diolah.

A. Tahap Penelitian

Tahap penelitian dilaksanakan dengan tujuan agar capaian dari tujuan penelitian dapat terealisasi, sebagaimana yang ditargetkan oleh peneliti dalam pengembangan laman site yang lebih baik yang dimuat pada gambar 2 flowchat penelitian Webqual



Gambar 2. Diagram Alur Penelitian

1. Identifikasi masalah

Mendefinisikan konsep permasalahan sebagai langkah mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yaitu, mengukur kualitas suatu layanan pada Website MI-Polsri.

2. Studi literatur

Mencari informasi sumber pengetahuan sebagai referensi yaitu buku-buku, artikel atau jurnal yang terkait serta metode yang dapat digunakan dalam penelitian.

3. Metode penelitian

Penelitian dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) yang diimplementasikan sebagai pengukuran kualitas suatu layanan Website MI-Polsri serta melakukan uji tolak ukur dengan uji validitas dan uji reliabel.

4. Penentuan sampel

Menentukan jumlah populasi target responden dengan teknik slovin dalam mencari akar jumlah minimum yang digunakan sebagai pecangan tabel matematis kesenjangan.

5. Kuesioner

Merancang Kuesioner yang disesuaikan dengan Webqual 4.0 mengacu pada variabel-variabel dan kemudian disebar ke responden.

6. Uji validasi dan reabilitas

Melakukan ujicoba dengan tujuan status terbukti dan reliabel atau tidak terbukti dan memiliki kesenjangan dari pengolahan data sebelumnya, berdasarkan variabel instrumen yang dirancang yang dinyatakan dari hasil analisa tidak terbukti dan reliabel, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak akan terbukti atau belum dan reliabel. begitu juga sebaliknya.

7. Implementasi

Setelah pelaksanaan hasil uji dari data kuesioner, langkah selanjutnya pengukuram kualitas berdasarkan performance dan importance dengan mengimplementasikan teknik API dan melakukan pengolahan data.

8. Hasil analisis

Tahap akhir yaitu penentuan hasil dari analisis meunjukkan tingkatan dari kesesuaian kualitas suatu pelayanan dengan tujuan pengguna yang terlihat atau akses laman web pada kesenjangan atau gap pada *performance dan importance* pada layanan kualitas yang telah ideal dan sesuai yang dari penelitian.

B. Metode Pengumpulan data

Pada tahap pengumpulan data dilaksanakan dengan dengan metode kuesioner dengan total keseluruhan populasi mahasiswa 120 orang atau responden. Selanjutnya sampel pada metode *sampling* sangat dibutuhkan dan diperhatikan, sebagai tolak ukur yang mempengaruhi pengumpulan data yang dengan akurat dan dapat terukur serta metode yang tepat untuk menentukan banyaknya jumlah sampel minimum atau responden peneliti menggunakan dengan teknik perhitungan metode *slovin* dengan rumus pada persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jum Min mahasiswa responden

N = Jum_populasi

d = tingkat kesalahan (error)

mekanisme hasil perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{120}{1+120(0.5)^2}$$
$$n = \frac{120}{1 + 120(0.0025)}$$
$$n = \frac{120}{1 + 0.3}$$
$$n = 92$$

Acceptable error (tingkat kesalahan) dari analisa diterapkan sebesar 5%, dari hasil perhitungan yang didapat dari perhitungan diatas yaitu nilai sampel minimum sebanyak 92 yang akan digunakan sebagai responden kuesioner mahasiswa.

C. Metode analisis data yang di olah

Metode pengujian pada penelitian dinyatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilai perbandingan yang didapat tepat dan hasil ukur sesuai dengan maksud tujuan pengukuran tersebut dengan menggunakan teknik validasi *corrected item total correlation*. yang dimuat pada persamaan 2 berikut:

$$r_{.xy} = \frac{N \cdot \sum x \cdot y - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot (\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{N \cdot (\sum y^2) - (\sum y)^2\}}} \quad (2)$$

Keterangan:

r_{xy} = nilai koefisien_korelasi skor (X) dengan skor butir (Y)

N = Jum_ Responden

ΣX = jum skor_var (X)

ΣY = jum skor_var (Y)

Σ_X² = jum kuadrat_var (X)

Σ_Y² = jumlah kuadrat_var (Y)

ΣXY = jum_skor (X) dan skor (Y)

untuk menganalisa r-tabel dapat menggunakan rumus pada persamaan 3 berikut:

$$df = (N-2) \quad (3)$$

Keterangan:

df = derajat_keberhasilan/ degree of freedom

N = Jumlah sample responden

IV. Hasil Dan Pembahasan

A. Uji validitas

Perhitungan secara matematis dalam mencari nilai validasi dan reliabel mengacu pada persamaan 2 sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(92 \times 29721) - (353 \times 7721)}{\sqrt{\{(92 \times 1412 - 353^2) \times (92 \times 649329 - 7721^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(273442) - (2725513)}{\sqrt{(129904 - 124608) \times (59738318 - 59613841)}}$$

$$r_{xy} = \frac{8929}{\sqrt{\{(5295) \times (124477)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{8929}{\sqrt{659.105.715}}$$

$$r_{xy} = \frac{8929}{25673}$$

$$r_{xy} = 0.347$$

Fase berikutnya perhitungan r-tabel, sebagai berikut:

$$n = 92, \alpha = 0.05 (\text{dengan taraf } 5\%)$$

$$r = (0.05, 92-2)$$

$$r = (0.05, 90)$$

$$r = 0.251$$

didapat nilai pada tabel *product moment* = 0.251, dari hasil matematis didapat pernyataan valid karena r hitung > r-tabel (0.347 > 0.251).

hasil uji validasi tingkat kinerja (performance) dari semua variabel pertanyaan dimuat pada hasil nilai *corrected Item Total Corelation* pada tabel 1, sedangkan hasil dari validasi tingkat kepentingan atau *importance* dari semua pertanyaan dimuat dalam hasil nilai *corrected Item Total Corelation* pada tabel 2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, memiliki korelasi yang lebih besar dari r-tabel, sehingga menunjukkan semua indikator yang di implementasikan ada benar valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validasi kinerja (Performance)

Katagori	Variabel	r-tabel	r_{xy}	Status
		0.05 (92-2)		
Usability	USA_1	0.251	0.347	Terbukti.
	USA_2	0.251	0.311	Terbukti.
	USA_3	0.251	0.423	Terbukti.
	USA_4	0.251	0.352	Terbukti.
	USA_5	0.251	0.387	Terbukti.
	USA_6	0.251	0.301	Terbukti.
	USA_7	0.251	0.334	Terbukti.
	USA_8	0.251	0.639	Terbukti.
Information of quality.	INF_1	0.251	0.589	Terbukti.
	INF_2	0.251	0.413	Terbukti.
	INF_3	0.251	0.361	Terbukti.
	INF_4	0.251	0.374	Terbukti.
	INF_5	0.251	0.553	Terbukti.
	INF_6	0.251	0.432	Terbukti.

	INF_7	0.251	0.312	Terbukti.
Service Interaction of/ Quality.	SIQ_1	0.251	0.484	Terbukti.
	SIQ_2	0.251	0.366	Terbukti.
	SIQ_3	0.251	0.334	Terbukti.
	SIQ_4	0.251	0.394	Terbukti.
	SIQ_5	0.251	0.471	Terbukti.
	SIQ_6	0.251	0.349	Terbukti.
	SIQ_7	0.251	0.376	Terbukti.

Tabel 2. Hasil Uji Validasi Tingkat kepentingan (Importance)

Katagori	Variabel	r-tabel	r_{xy}	Status
		0.05 (92-2)		
Usability.	USA_1	0.251	0.336	Terbukti.
	USA_2	0.251	0.301	Terbukti.
	USA_3	0.251	0.398	Terbukti.
	USA_4	0.251	0.312	Terbukti.
	USA_5	0.251	0.334	Terbukti.
	USA_6	0.251	0.279	Terbukti.
	USA_7	0.251	0.310	Terbukti.
	USA_8	0.251	0.577	Terbukti.
Information of quality.	INF_1	0.251	0.469	Terbukti.
	INF_2	0.251	0.363	Terbukti.
	INF_3	0.251	0.288	Terbukti.
	INF_4	0.251	0.327	Terbukti.
	INF_5	0.251	0.501	Terbukti.
	INF_6	0.251	0.382	Terbukti.
	INF_7	0.251	0.302	Terbukti.
Service Interaction of Quality.	SIQ_1	0.251	0.416	Terbukti.
	SIQ_2	0.251	0.322	Terbukti.
	SIQ_3	0.251	0.317	Terbukti.
	SIQ_4	0.251	0.331	Terbukti.
	SIQ_5	0.251	0.492	Terbukti.
	SIQ_6	0.251	0.363	Terbukti.
	SIQ_7	0.251	0.322	Terbukti.

B. Uji Reliabilitas

Pada fase uji reliabilitas ini di lakukan untuk mengukur ketetapan atau kosostensi dari alat ukur, untuk mengetahui apakah alat ukur yang di implementasikan tetap konsisten pada saat dilakukan pengukuran ulang. Dinyatakan tidak reliabel jika instrumen kuesioner yang di gunakan belum dinyatakan konsisten pda fase pengukuran ulang. Pada ujicoba reliablitas dengan *Cronchbach Alpha* sebagai teknik ukur statistik dari suatu instrumen untuk menentukan seberapa konsisten suatu alat ukur dalam mengukur aspek yang sama.

$$r = \left[\frac{22}{22 - 1} \right] \left[1 - \frac{4.6277}{24.381} \right]$$

$$r = [1.047][1 - 0.1898]$$

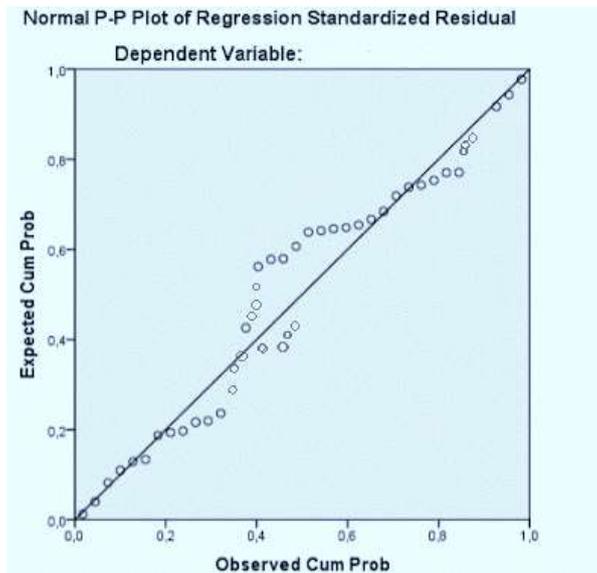
$$r = [1.047][0,8102]$$

$$r = 8482$$

Hasil uji normalitas *Probability-Plot*

Berdasarkan hasil pengujian dengan *Normalitas Probability Plot* dapat di lihat hasil dari gambar 3, diketahui bahwa titik-titik yang terbentuk di Ploting pada gambar selalu mengikuti dan mendekati

garis Diagonal, dengan pernyataan demikian maka nilai dari residual berdistribusikan secara normal.



Gambar 3. Grafik_p-p pada Ploting of Regression. Standar Residual.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan website MI-Polsri dari analisis kesenjangan nilai analisa (gap) pada tingkat performa dan tingkat kebutuhan dari sisi pemakai terhadap layanan website Mi-Polsri tidak didapati perbedaan yang signifikan dan memperlihatkan kesenjangan (gap) pada tingkat nilai performa dari sisi pengguna dan tingkat hasil analisa kebutuhan yang diharapkan oleh peneliti, terlihat nilai dari diferensiasi tingkat performa dan tingkat kebutuhan yang dimuat pada hasil analisis keseluruhan parameter pada WebQual 4.0 dengan bernilai positif dengan nilai rata rata 0,291. Dari nilai rata-rata tersebut menunjukkan hasil kinerja dari kualitas dan mutu website termasuk kategori mampu memenuhi sebgai media inofmasi kepentingan dari para pengguna.

Daftar Rujukan

- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171-182.
- Gata, W. (2017). ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEM QUALITY OF SERVICE ON BSI ACADEMY'S ENVIRONMENT USING WEBQUAL METHODS, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND FISHBONE. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 95(2)
- Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 33-39
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan (e-Journal)*, 4(1), 477-477.
- Sari, C. L., & Wibowo, S. (2017). Analisis Kualitas Website Udata. id Telkom Digital Service Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (ipa)(studi Kasus Pada Pengunjung Website Udata. id Divisi Digital Service) 2017. *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Indrajaya, D. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 1-6.