

Evaluasi Kualitas Website e-Learning Jenderal Soedirman University Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis

Riyan Pramudya¹, Prisca Audya Tri Cahya Anggraeta², Sheruni Imellia Pamungkas Putri³

¹Riyan Pramudya (Mahasiswa Informatika, Universitas Jenderal Soedirman)

²Prisca Audya Tri Cahya Anggraeta (Mahasiswa Informatika, Universitas Jenderal Soedirman)

³Sheruni Imellia Pamungkas Putri (Mahasiswa Informatika, Universitas Jenderal Soedirman)

Email: ¹riyan.pramudya@mhs.unsoed.ac.id, ²prisca.anggraeta@mhs.unsoed.ac.id,

³sheruni.putri@mhs.unsoed.ac.id,

Abstrak

Universitas Jenderal Soedirman adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang terletak di Purwokerto, Jawa Tengah. UNSOED berdiri pada 23 September 1963. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, UNSOED telah banyak melakukan pengembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. UNSOED memiliki *website* yang bernama *e-Learning Jenderal Soedirman University* atau ELDIRU yang digunakan untuk menunjang proses pembelajaran. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* yang membentuk tiga fokus utama variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* untuk menilai kualitas situs dari sisi pengguna. Dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kualitas produk atau jasa berdasarkan sudut pandang pengguna. Pengumpulan data didapatkan dengan menyebar kuesioner kepada 31 responden. Dari penelitian yang ada, ditemukan atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna *website* yaitu mahasiswa UNSOED yang pernah mengakses *website* ELDIRU. Hasil penelitian ini menggambarkan kualitas layanan *website* dan memberikan saran perbaikan *website* berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Kata kunci: *importance performance analysis, information equality, service interaction, usability, webqual.*

Evaluation Of The Quality Of The e-Learning Jenderal Soedirman University Website With Webqual 4.0 And Importance Performance Analysis

Abstract

Jenderal Soedirman University is one of the state universities located in Purwokerto, Central Java. UNSOED was established on September 23, 1963. Along with the development and advancement of technology, UNSOED has made many developments in the field of information and communication technology. UNSOED has a website called e-Learning Jenderal Soedirman University or ELDIRU which is used to support the learning process. This study uses the Webqual 4.0 method which forms three main focus variables, namely usability, information quality, and service interaction to assess the quality of the site from the user's point of view. And the Importance Performance Analysis (IPA) method to measure the quality of products or services based on the user's point of view. Data collection was obtained by distributing questionnaires to 31 respondents. From existing research, it was found what attributes needed to be improved according to the needs of website users, namely UNSOED students who had accessed the ELDIRU website. The results of this study describe the quality of website services and provide suggestions for website improvement based on research that has been done.

Keywords: *importance performance analysis, information equality, service interaction, usability, webqual.*

1. PENDAHULUAN

Website merupakan bagian penting dari pertumbuhan teknologi informasi. Keberadaan situs web menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai penyampai informasi yang dapat diakses selama 24 jam. Peranan *website* sangatlah penting dalam segala bidang, khususnya untuk sebuah instansi atau organisasi [1]. Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED) yang berdiri sejak 23 September 1963 memiliki berbagai macam bidang studi sehingga UNSOED harus membangun berbagai *website* guna meningkatkan pelayanan mahasiswa di setiap program studi/jurusan yang ada.

E-Learning Jenderal Soedirman University (ELDIRU) merupakan salah satu dari beberapa *website* yang dimiliki oleh UNSOED. *Website* ELDIRU dibangun guna menunjang kegiatan akademik mahasiswa dan juga dosen UNSOED, seperti dosen memberikan materi, mahasiswa melakukan ujian dan mengumpulkan tugas kuliah, dan lain lain.

Untuk mengetahui kualitas dan kegunaan *website* ELDIRU, maka diperlukan sebuah evaluasi kualitas *website* tersebut agar lebih menunjang pelayanan mahasiswa UNSOED. Evaluasi dilakukan untuk menyelaraskan keinginan mahasiswa UNSOED yang dilakukan dengan analisa kualitas layanan *website* dengan menggunakan skala dimensi Webqual 4.0.

Webqual merupakan metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode *webqual 4.0* memiliki tiga dimensi yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dimensi kualitas *usability* [2]. Metode Webqual 4.0 menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website* [3]. Webqual 4.0 menekankan pada kegunaan (kemudahan penggunaan, navigasi, gambar yang dikirimkan ke pengguna, dll.), kualitas informasi (kualitas layanan yang disampaikan kepada pengguna), interaksi layanan (interaksi layanan yang disediakan di situs web [4]. Nantinya kuesioner akan disusun berdasarkan tiga dimensi webqual 4.0. Hasilnya akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis*.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah barang atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan IPA didasari oleh kepentingan atau harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada produk atau jasa yang ada [5]. Hasil analisa dengan menggunakan metode ini akan dibagi menjadi diagram kartesius dengan 4 kuadran yaitu kuadran A (*concentrate here*), kuadran B (*keep up the good work*), kuadran C (*low priority*), dan kuadran D (*possible overkill*) dan sumbu x serta sumbu y. Sumbu x pada diagram merepresentasikan tingkat kinerja dan sumbu y merepresentasikan tingkat kepentingan [6].

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu diadakan upaya evaluasi *website* ELDIRU dengan melakukan analisis penilaian dari kualitas layanan *website* dari sisi pengguna mahasiswa. Analisis ini menggunakan metode *webqual 4.0* dan analisis IPA dengan hasil yang akan menggambarkan kualitas layanan *website* dan memberikan saran perbaikan *website* berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

2. METODE PENELITIAN

Webqual 4.0

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada sudut pandang pengguna. *Webqual* merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Metode ini telah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari *Webqual 1.0* sampai saat ini *Webqual 4.0* [7]. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga fokus utama variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Versi terbaru Webqual 4.0 menggunakan 3 variabel utama kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan [8]. Didefinisikan sebagai berikut : [9]

1. *Usability*

Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. *Information Quality*

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. *Service Interaction*

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Webqual berdasarkan pada konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website* [10].

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah barang atau jasa yang ditawarkan seperti yang diusulkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Selain itu metode IPA berguna untuk mengidentifikasi atribut yang harus ditingkatkan untuk menambah nilai rata-rata kepuasan pelanggan [11]. Metode IPA juga merupakan sebuah metode tindakan perbaikan yang tepat untuk penilaian terhadap faktor penentu kualitas layanan antara kinerja dan harapan (Kotler, 2000) [12].

Pendekatan IPA didasari oleh dua kepuasan, yaitu kepentingan (*importance*) dari sebuah produk atau jasa dan kinerja (*performance*) dalam memberikan layanan [13]. Lalu hasil analisa kepentingan dan kinerja dapat digambarkan ke dalam diagram kartesius IPA. Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik [14]. Diagram kartesius IPA terdiri dari sumbu x yang merepresentasikan tingka kinerja dan sumbu y merepresentasikan tingkat kepentingan. Dalam Gambar 1 terdapat perpotongan sumbu x dan sumbu y dan menghasilkan 4 kuadran didalamnya, yaitu kuadran A (*concentrate here*), kuadran B (*keep up the good work*), kuadran C (*low priority*), dan kuadran D (*possible overkill*) [6].



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

1. Kuadran A (*concentrate here*)

Nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja rendah. Artinya dibutuhkan perhatian untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dari atribut yang dianggap kurang.

2. Kuadran B (*keep up the good work*)

Nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja tinggi. Artinya memiliki kesempatan untuk mempertahankan atribut yang memiliki kelebihan.

3. Kuadran C (*low priority*)

Nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sama rendahnya. Artinya terdapat atribut yang kurang namun tidak diperlukannya perhatian yang lebih.

4. Kuadran D (*possible overkill*)

Nilai tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Artinya terdapat atribut yang memiliki kinerja dengan sumber daya berlebih dan harus dikerahkan untuk atribut yang dianggap kurang.

Untuk mendapatkan hasil kualitas layanan dapat dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan layanan menurut pengguna, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk mengetahui gap antara kinerja dan kepentingan layanan, dan analisis kuadran untuk mengetahui atribut penilaian yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan [6].

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 22 total indikator yang dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kualitas yang saat ini dirasakan atau aktual terjadi yang disebut dengan (*Performance*) dan kualitas yang diharapkan dan dianggap penting untuk dikembangkan yang disebut dengan (*Importance*). Variabel penilaian yang menjadi indikator pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini. Tabel 1 dibawah ini adalah tabel dimana belum dilakukan uji validitas dan realibilitas dalam penentuan penilaian yang digunakan pada penelitian ini [15].

Tabel 1. Variabel penilaian indikator penelitian

Kategori	Indikator	Kode
----------	-----------	------

		Variabel
Usability	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	U1
	Mudah melakukan navigasi	U2
	Tampilan menarik	U3
	Desain sesuai	U4
	Daya saing	U5
	Mudah dipelajari dan dioperasikan	U6
	Mudah digunakan	U7
	Pengalaman positif	U8
Information	Informasi akurat	Q1
	Informasi dapat dipercaya	Q2
	Informasi aktual	Q3
	Informasi relevan	Q4
	Informasi mudah dimengerti	Q5
	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	Q6
	Informasi dalam format yang sesuai	Q7
Service Interaction	Reputasi baik	S1
	Keamanan dalam bertransaksi	S2
	Keamanan informasi pribadi	S3
	Ruang personalisasi	S4
	Pelaksanaan layanan sesuai janji	S5
	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	S6
	Rasa komunitas	S7

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Populasi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *judgement sampling* yang diukur berdasarkan empat (4) skala mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 31 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online yang disebar di beberapa forum dan media sosial yang dianggap sebagai tempat yang sesuai untuk mendapatkan responden dengan karakteristik sampel yang ditetapkan untuk penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna, kinerja layanan, dan harapan pengguna. Pengguna dalam studi kasus ini adalah mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman yang pernah mengunjungi *website E-Learning Jenderal Soedirman University (ELDIRU)*. Setelah dilakukan analisa kualitas dan kebutuhan pengguna dengan cara penyebaran kuisisioner dengan variabel yang ada pada metode *Webqual 4.0* dengan pengukuran berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* maka akan didapatkan hasil berupa dokumen usulan perbaikan website.

Berikut ini adalah Tabel 2 yang menggambarkan dari dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uhi reabilitas berserta dengan nilai performance dan importance masing-masing.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Pembobotan Indikator

Variabel	Indikator	Performance	Importance
U1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	3,03	3,52
U2	Mudah melakukan navigasi	2,90	3,32
U3	Tampilan menarik	2,48	3,29
U4	Desain sesuai	3,00	3,42
U5	Daya saing	3,16	3,39
U6	Mudah dipelajari dan dioperasikan	3,19	3,74
U7	Mudah digunakan	3,19	3,68
U8	Pengalaman positif	2,97	3,52
Q1	Informasi akurat	3,10	3,81
Q2	Informasi dapat dipercaya	3,03	3,55
Q3	Informasi aktual	2,87	3,52
Q4	Informasi relevan	2,87	3,71
Q5	Informasi mudah dimengerti	3,03	3,65
Q6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	3,06	3,68
Q7	Informasi dalam format yang sesuai	2,74	3,58
S1	Reputasi baik	2,77	3,39
S2	Keamanan dalam bertransaksi	3,10	3,61
S3	Keamanan informasi pribadi	3,00	3,84
S4	Ruang personalisasi	3,06	3,48
S5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	3,10	3,68
S6	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	3,19	3,39
S7	Rasa komunitas	3,06	3,42
Rata - rata		3,00	3,55

Keterangan : Perf (Performance) dan Imp (Importance)

Analisis kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari website ELDIRU yang ditinjau dari nilai kesenjangan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). Kualitas aktual ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut indikator pembentuk kualitas website berdasarkan dimensi indikator *Webqual*, sedangkan kualitas ideal ditunjukkan berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dari atribut indikator kualitas tersebut. Proses untuk menentukan nilai kesenjangan (gap) dapat dihitung dari selisih nilai antara nilai kualitas website aktual (*Performance*) dan kualitas website ideal (*Importance*) [9].

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (performance)

$\text{Imp}(i)$ = nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (importance).

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$. Hal ini menandakan kualitas actual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Sebaliknya bila hasil $Q_i (\text{gap}) < 0$ atau bernilai negative, maka tingkat kualitas dinyatakan kurang dan belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna. Penjelasan kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*.

Tabel 3. Nilai Kesenjangan Indikator *Usability*

Varibel	Indikator	Perfomance	Importance	Q(P-I)/GAP
U1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	3,03	3,52	-0,48
U2	Mudah melakukan navigasi	2,90	3,32	-0,42
U3	Tampilan menarik	2,48	3,29	-0,81
U4	Desain Sesuai	3,00	3,42	-0,42
U5	Daya Saing	3,16	3,39	-0,23
U6	Mudah dipelajari dan dioperasikan	3,19	3,74	-0,55
U7	Mudah digunakan	3,19	3,68	-0,48
U8	Pengalaman positif	2,97	3,52	-0,55
Rata-rata		2,99	3,48	-0,49

Tabel 3 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *usability*. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (performance) dan kualitas ideal (importance) dan kualitas ideal (importance) dari semua indikator bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar -0,49.

Tabel 4. Nilai Kesenjangan Indikator *Information*

Variabel	Indikator	Performance	Importance	Q(P-I)/GAP
Q1	Informasi akurat	3,10	3,81	-0,71
Q2	Informasi dapat dipercaya	3,03	3,55	-0,52
Q3	Informasi aktual	2,87	3,52	-0,65
Q4	Informasi relevan	2,87	3,71	-0,84
Q5	Informasi mudah dimengerti	3,03	3,65	-0,61
Q6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	3,06	3,68	-0,61
Q7	Informasi dalam format yang sesuai	2,74	3,58	-0,84
Rata-rata		2,96	3,64	-0,68

Tabel 4 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *usability*. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (performance) dan kualitas ideal (importance) dan kualitas ideal (importance) dari semua indikator bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar -0,68.

Tabel 5. Nilai Kesenjangan Indikator *Service Interaction*

Variabel	Indikator	Performance	Importance	Q(P-I)/GAP
S1	Reputasi baik	2,77	3,39	-0,61

S2	Keamanan dalam bertransaksi	3,10	3,61	-0,52
S3	Keamanan informasi pribadi	3,00	3,84	-0,84
S4	Ruang personalisasi	3,06	3,48	-0,42
S5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	3,10	3,68	-0,58
S6	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	3,19	3,39	-0,19
S7	Rasa komunitas	3,06	3,42	-0,35
Rata-rata		3,04	3,54	-0,50

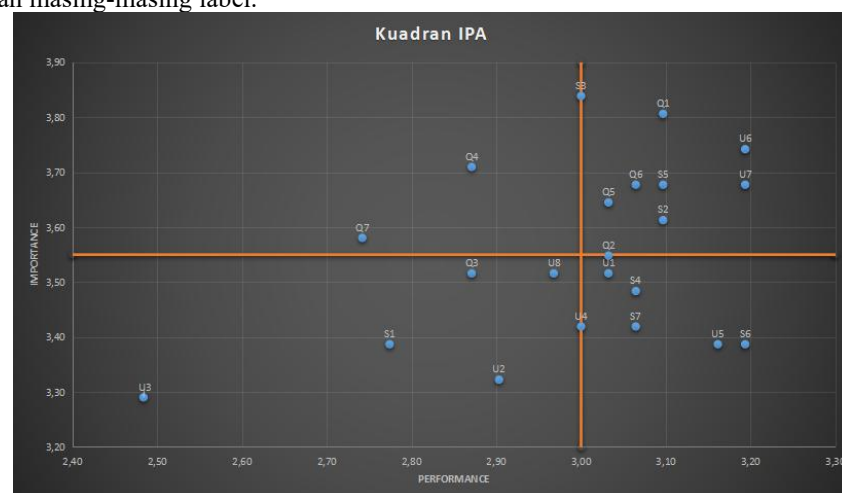
Tabel 5 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi usability. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (performance) dan kualitas ideal (importance) dan kualitas ideal (importance) dari semua indikator bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar -0,50.

Tabel 6. Nilai Kesenjangan Semua Indikator

Indikator	Performance	Importance	Q(P-I)/GAP
<i>Usability</i>	2,99	3,48	-0,49
<i>Information</i>	2,96	3,64	-0,68
<i>Service Interaction</i>	3,04	3,54	-0,50
Rata-rata	3,00	3,56	-0,56

Tabel 6 diatas menunjukkan nilai kesenjangan atau gap dari ketiga dimensi WEBQUAL. Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan, nilai selisih antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) memiliki nilai negatif. Nilai selisih rata-rata sebesar -0,56.

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melihat indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Hasil dari analisis IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Proses dalam menentukan koordinat untuk setiap indikator, digunakanlah nilai-nilai rata-rata pembobotan indikator. Berikut ini Gambar 2 yang menunjukkan posisi indikator dalam grafik matrix IPA, dimana masing-masing dimensi digambarkan dengan masing-masing label.



Gambar 2. Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan grafik IPA di atas dapat dilihat kedudukan masing-masing indikator di dalam matrix IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi spesifik yang menjelaskan tindakan strategis apa yang sebaiknya dilakukan untuk setiap indikator. Berikut ini adalah analisis berdasarkan pembagian kuadran berdasarkan grafik IPA di atas:

a. Kuadran I :

Indikator Q4 yaitu “Informasi relevan” dan Q7 yaitu “Informasi dalam format yang sesuai” dimana pada kuadran ini indikator belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan

yang tinggi (harapan tinggi), namun tingkat kinerja (aktual) dinilai rendah dan indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam pengembangan *website* ELDIRU kedepannya.

b. Kuadran II :

Indikator U6 yaitu “mudah dipelajari dan dioperasikan”, U7 yaitu “mudah digunakan”, Q1 yaitu “Informasi akurat”, Q5 yaitu “informasi mudah dimengerti”, Q6 yaitu “Informasi dengan tingkat detail yang tepat”, S2 yaitu “keamanan dalam bertransaksi”, dan S5 yaitu “pelaksanaan layanan sesuai janji”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) pun sudah baik. Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan bagi *website* ELDIRU untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.

c. Kuadran III :

Indikator U2 yaitu “mudah melakukan navigasi”, U3 yaitu “tampilan menarik”, U8 yaitu “pengalaman positif”, Q3 yaitu “informasi aktual”, dan S1 yaitu “reputasi baik”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) tidak terlalu dirasakan baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dianggap telah sesuai dikembangkan oleh *website* ELDIRU dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan oleh manajemen *website* ELDIRU.

d. Kuadran IV :

Indikator U1 yaitu “interaksi jelas dan dapat dimengerti”, U5 yaitu “daya saing”, S4 yaitu “ruang personalisasi”, S6 yaitu “kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan ” dan S7 yaitu “rasa komunitas”. Pada kuadran ini, indikator dinilai memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah namun tingkat kinerja (aktual) dari *website* ELDIRU telah dinilai sudah sangat baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna dan dapat sedikit diabaikan oleh manajemen untuk prioritas pengembangan manajemen ELDIRU.

e. Berpotongan :

Indikator Q2 yaitu “Informasi dapat dipercaya” dimana pada kuadran II dan IV menggambarkan bahwa *website* ELDIRU memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerjanya (performance) sudah baik, serta memiliki tingkat kinerja yang rendah namun kinerja sudah dinyatakan baik oleh pengguna. Sedangkan indikator U4 yaitu “desain sesuai” terletak di kuadran yang menggambarkan bahwa *website* ELDIRU memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerjanya (performance) sudah baik, serta memiliki tingkat kinerja yang rendah namun kinerja sudah dinyatakan baik oleh pengguna.

Penelitian ini menunjukkan perlunya upaya manajemen dari *website* ELDIRU dalam upaya meningkatkan kualitas *website* agar dapat memenuhi kesesuaian dari para pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* ELDIRU dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* ELDIRU belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (gap) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini atau gap bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0,56)$. Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran, dimensi *usability* memiliki nilai selisih $-(0,49)$, dimensi *service interaction* memiliki nilai selisih atau gap sebesar $-(0,50)$ dan dimensi *information* memiliki nilai selisih atau gap paling besar sebesar $-(0,68)$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* ELDIRU terutama dari atribut informasi dalam *website*. Menurut analisis empat kuadran, atribut informasi yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah informasi relevan dan informasi dalam format yang sesuai. Atribut mudah melakukan navigasi, tampilan menarik, dan pengalaman positif yang tergabung dalam atribut *usability*, informasi aktual, dan reputasi baik juga perlu menjadi perhatian dari manajemen *website* ELDIRU.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan *website* yang lebih baik. Pengembangan bisa difokuskan kepada atribut kualitas mengenai informasi terutama dari aspek informasi relevan dan informasi dalam format yang sesuai. Selain itu atribut mudah melakukan navigasi, tampilan menarik, pengalaman positif, informasi aktual, dan reputasi baik dimana indikator ini berada dan berdekatan dengan kuadran I yang menjadi prioritas pengembangan utama bagi *website* ELDIRU.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. L. Christian, D. Jaya, and Rulyna, “Impact of English online learning website quality to user

- satisfaction in Jakarta,” *Proc. 2017 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2017*, vol. 2018-Janua, no. November, pp. 278–283, 2018, doi: 10.1109/ICIMTech.2017.8273551.
- [2] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, p. 887, 2017.
- [3] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya,” *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, vol. 4, no. 1, p. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [4] J. A. Kadar, D. Napitupulu, and R. K. Jati, “Analysis of factors influencing the quality of intranet website based on WebQual approach case study in agency X,” *Proceeding - 2017 3rd Int. Conf. Sci. Inf. Technol. Theory Appl. IT Educ. Ind. Soc. Big Data Era, ICSITech 2017*, vol. 2018-Janua, pp. 526–532, 2017, doi: 10.1109/ICSITech.2017.8257169.
- [5] S. E. Wahyudi, A. Pinandito, and M. C. Saputra, “Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 108–117, 2017.
- [6] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [7] D. Apriliani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 34–45, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/merpati/article/view/58939>.
- [8] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, R. Faticha, and A. Aziza, “Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Webqual 4.0 Dan Ipa,” *J. TEKNOKOMPAK*, vol. 13, no. 1, pp. 12–17, 2019, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.30865/mib.v3i1.1009>.
- [9] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, and D. E. Conroy, “An integrative approach to the assessment of narcissism,” *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, pp. 237–248, 2013, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [10] Syaifullah and D. O. Soemantri, “Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: www.zamrudtv.com.
- [11] F. De Jesus Henriques Silva and P. O. Fernandes, “Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: The empirical results Of estig (IPB),” *Creat. Glob. Compet. Econ. A 360-Degree Approach - Proc. 17th Int. Bus. Inf. Manag. Assoc. Conf. IBIMA 2011*, vol. 4, pp. 306–315, 2011.
- [12] F. R. Haikal, A. D. Herlambang, and N. H. Wardani, “Evaluasi Kualitas Website dengan Webqual dan Importance-Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 10, pp. 3783–3791, 2018.
- [13] R. Mohebifar, H. Hasani, A. Barikani, and S. Rafiei, “Evaluating Service Quality from Patients’ Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method,” *Osong Public Heal. Res. Perspect.*, vol. 7, no. 4, pp. 233–238, 2016, doi: 10.1016/j.phrp.2016.05.002.
- [14] M. Yola and D. Budianto, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 1, p. 301, 2016, doi: 10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013.
- [15] E. E. Barus, Suprpto, and A. D. Herlambang, “Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491, 2018.