

WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) : Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner

Ismail ¹, Fauzan Putraga Al-Bahri ²

AMIK Indonesia

article info

Article history:

Received 9 Juli 2019 Received
in revised form

9 September 2019

Accepted 30 September
2019

Available online September
2019

DOI:

<https://doi.org/10.35870/jtik.v3i2.87>

Keywords:

WebQual 4.0, Importance-
Performance Analysis (IPA),
Exploration, Quality, Website,
e-Questionnaire.

Kata Kunci:

WebQual 4.0, Importance-
Performance Analysis (IPA),
Eksplorasi, Kualitas, Situs
Web, e-Kuisisioner.

abstract

The e-questionnaire application that researchers built using CodeIgniter and React-Js which serves to support researchers' activities to survey respondents online and various evaluations of the quality of the application need to be carried out in accordance with the expectations of users, one of which is to analyze the quality of the website using the method WebQual 4.0 with the Importance-Performance Analysis (IPA) approach. The research method used by researchers is a survey method using the WebQual 4.0 method and Importance-Performance Analysis (IPA) to measure the level of performance and importance on the e-Karis website. The results of this study found that the level of importance and level of performance on the e-Questionnaire website that needs to be maximized in ease of use, appearance, and improvement on the information and communication pages that must be considered by the manager of the E-Questionnaire website.

abstract

Aplikasi e-kuisisioner yang peneliti bangun menggunakan CodeIgniter dan React-Js yang berfungsi untuk mendukung kegiatan peneliti melakukan survei kepada responden secara daring dan perlu dilakukan berbagai evaluasi kualitas aplikasi tersebut agar dapat sesuai dengan harapan dari pengguna, salah satunya melakukan analisis kualitas website dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei dengan menggunakan metode WebQual 4.0 serta *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan pada *website* e-Kuisisioner. Hasil penelitian ini didapati bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada *website* e-Kuisisioner yang perlu dimaksimalkan pada kemudahan penggunaan, tampilan, serta perbaikan pada halaman informasi serta komunikasi yang harus di perhatikan oleh pihak pengelola website E-Kuisisioner.

*Corresponding author. Email: ismail@amikindonesia.ac.id¹.

© E-ISSN: 2580-1643.

Copyright © 2019. Published by Lembaga Informasi dan Riset (KITA INFO dan Riset), Lembaga KITA (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Latar Belakang

Aplikasi e-kuisiner yang peneliti bangun menggunakan CodeIgniter dan React-Js yang berfungsi untuk mendukung kegiatan peneliti melakukan survei kepada responden secara daring (Ismail dan AlBahri, 2019). Aplikasi ini mampu membuat sejumlah kuisiner dan hasil dari pengisian kuisiner dapat diekspor ke berbagai bentuk *file* seperti word dan excell, pengguna dapat mengakses aplikasi melalui *smartphone* maupun komputer (Ismail dan AlBahri, 2019). Aplikasi e-kuisiner terinspirasi dari layanan aplikasi sejenis seperti; Google Forms, Survey Monkey, Typeform, Zoho Survey, Survey Gizmo, dan Survey Planet. Aplikasi ini bertujuan membuat berbagai pertanyaan dan pilihan jawaban yang dapat digunakan siapa saja yang membutuhkan sehingga menghasilkan sebuah rekapan data pengisian dengan dilengkapi fitur grafik dan analisa data sederhana.

Pada proses pengembangan e-kuisiner masih dalam tahap *prototype* dan masih dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dapat secara kompetitif bersaing didunia. Perlu dilakukan berbagai evaluasi kualitas aplikasi tersebut agar dapat sesuai dengan harapan dari pengguna, salah satunya melakukan analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan hal yang sama untuk mengetahui kualitas *website* mereka. Seperti yang dilakukan oleh Hafiz (2017) untuk mengukur kualitas perguruan tinggi, dan instansi (Rohman dan Kurniawan, 2017). Tidak hanya pada sebuah *website* lembaga atau instansi, *WebQual* 4.0 juga dapat mengukur kualitas *web* pada toko *online* agar diketahui interaksi pelanggan terhadap perusahaan tersebut (Fauziah dan Wulandari, 2018). Sebuah kualitas *web* penting dikaji dan diketahui agar mendapatkan kepercayaan dan kepuasan bagi para pengguna informasi (Gata, 2017), dan nantinya sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan (Wibowo, Setyanto, dan Nasiri 2018).

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik analisis yang memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan, (Pamungkas dkk, 2019) atau perlu

dipertahankan berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna (Rahmaini, 2018), sehingga perbedaan dari dua perspektif penilaian dapat diketahui (Akbar, 2019).

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei. Peneliti mengeksplorasi kualitas *website* e-Kuisiner dan mahasiswa/pengguna sebagai responden, selanjutnya kuisiner didistribusikan dan direkap serta nantinya di analisis dengan menggunakan *software* SPSS. Kuisiner terdiri dari dimensi kegunaan (*usability*) 8 pertanyaan, dimensi kualitas informasi (*information quality*) 6 pertanyaan, dan dimensi kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) 6. Dalam standar *WebQual* 4.0 jumlah total pertanyaan sebanyak 23 tetapi penulis hanya mengambil 20 pertanyaan yang dianggap penting untuk menguji kualitas *website* e-Kuisiner. Sedangkan pada tingkat kinerja (*performance*) digunakan sebagai pedoman untuk menilai tingkat kinerja pelayanan menggunakan skala likert dengan nilai 1-5 dan tingkat kepentingan (*Importance*) untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

3. Hasil Analisis dan Pembahasan

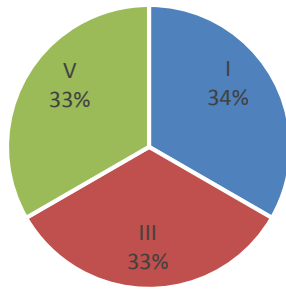
Hasil dan Analisis

Pada Sub bab ini akan dipaparkan hasil analisis dari data yang telah didapatkan. Analisis data dibagi menjadi tiga bagian yaitu hasil analisis demografis, Analisis hasil uji reliabilitas dan validitas, serta Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis data demografis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Ms. Excel 2016, analisis demografis meliputi data profil responden. Analisis Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas digunakan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Sedangkan untuk Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Ms. Excel 2016 dan IBM SPSS.

Analisis Demografis Responden

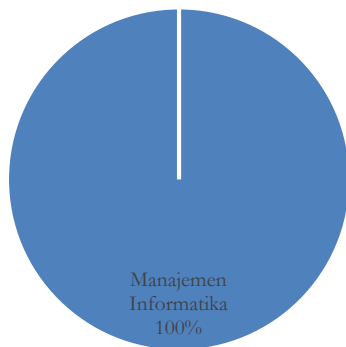
Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden khususnya terhadap pertanyaan pada bagian profil responden dan *website* E-Kuisiner dalam kuesioner untuk menghasilkan informasi

demografis terkait karakteristik responden terhadap kualitas *website* E-Kuisisioner. Data responden yang berhasil diperoleh peneliti dalam rentang waktu satu bulan (Mei 2019 sampai Agustus 2019) adalah sebanyak 60 responden. Informasi demografis tersebut meliputi kelas atau semester, jurusan, jenis kelamin, usia, mengunjungi *website*, dan lama pemakaian handphone. Berikut adalah hasil analisis :



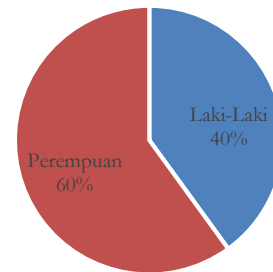
Grafik 1. Persentase Responden Berdasarkan Kelas atau Semester

Berdasarkan grafik 1 bahwa responden yang diambil memiliki jumlah yang sama yaitu 20 mahasiswa/ pengguna setiap kelasnya.



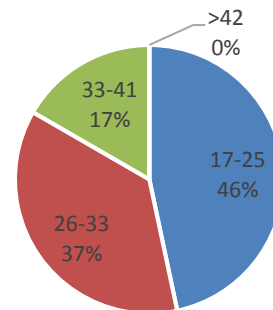
Grafik 2. Persentase Responden Berdasarkan Jurusan

Berdasarkan grafik 2 bahwa responden berdasarkan jurusan bahwa 100% mahasiswa/ pengguna yang dijadikan sebagai responden adalah mahasiswa atau pengguna aktif AMIK Indonesia dengan jurusan hanya pada Manajemen Informatika.



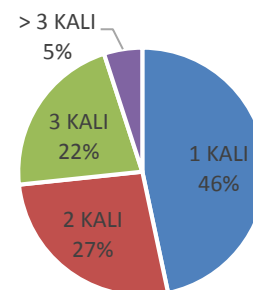
Grafik 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik 3 bahwa responden berjenis kelamin perempuan mendominasi dengan jumlah 36 (60%) sedangkan berjenis kelamin laki-laki sebesar 24 (40%).



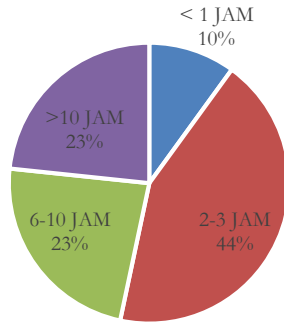
Grafik 4. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik 4 bahwa responden dengan rentang usia 17-25 tahun sebesar 28 orang (46%), 26-33 sebesar 22 orang (37%), usia 33-41 sebesar 10 orang (17%) sedangkan pada rentang usia di atas 42 tahun tidak ada, hal tersebut dikarenakan pada proses penerimaan mahasiswa/ pengguna baru maksimal umur diterima pada rentang usia dibawah 42 tahun.



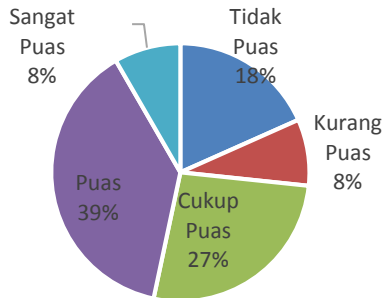
Grafik 5. Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Berdasarkan grafik 5 bahwa responden dengan persentase 46% merupakan responden mengunjungi *website* E-Kuisisioner rata-rata mengunjungi sekali dalam seminggu. Selanjutnya 27% mengunjungi *website* E-Kuisisioner sebanyak 2 kali dalam seminggu, persentase 27 % responden mengunjungi 3 kali dalam seminggu, dan persentase terendah jumlah kunjungan diatas 3 kali dalam seminggu sebesar 5%.



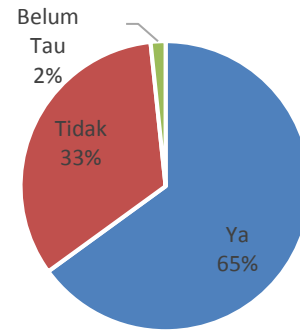
Grafik 6. Persentase Responden Pemakaian *Smartphone* per/hari

Berdasarkan grafik 6 rata-rata responden menggunakan *smartphone* sebanyak 2-3 jam perhari sebesar 26%, pemakaian *smartphone* perhari melebihi 10 Jam sebesar 23%, 6-10 jam perhari sebesar 23%, dan yang terendah kurang dari 1 jam perhari sebesar 10%.



Grafik 7. Persentase Responden Kualitas *Website* (*Overall Impression*)

Berdasarkan grafik 7 tentang kualitas *website* yang dirasakan saat ini menunjukkan bahwa sebanyak 23 (39%) responden merasa kualitas *website* saat ini adalah puas, sedangkan sebanyak 5 (8%) responden merasa kualitasnya kurang puas, 11 (18%) responden merasa tidak puas, 16 (27%) responden mengatakan cukup puas, dan hanya 5 (8%) responden yang mengatakan bahwa kualitas *website* yang ada saat ini sangat puas.



Grafik 8. Persentase Responden Promosi *Website* e-Kuisisioner

Berdasarkan grafik 8 tentang kesediaan responden dalam mempromosikan *website* E-Kuisisioner yang menjawab Ya sebesar 39 responden (65%), dan tidak bersedia dalam mempromosikan *website* sebesar 20 responden (33%), dan hanya 1 orang responden yang menjawab Belum Tahu (2%).

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji reliabilitas dan validitas pada penelitian ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 60 responden. Pengujian validitas dan reliabilitas terhadap uji coba *website* E-Kuisisioner dibedakan menjadi dua, karena melihat dari sisi penilaian responden yang menilai dari sisi persepsi dan harapan mereka terhadap masing-masing *website* E-Kuisisioner yang mereka gunakan. Masing-masing dijelaskan pada tabel-tabel yang akan menampilkan ringkasan uji reliabilitas dan validitas persepsi dan harapan para pengguna *website* E-Kuisisioner. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r_{hitung} dan r_{tabel} . jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka item dikatakan tidak valid. r_{hitung} dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan r_{tabel} dicari dengan cara melihat r_{tabel} dengan ketentuan r minimal adalah 0,6.

Tabel 1. Hasil validitas pada setiap atribut *WebQual*

Dimensi	Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Keterangan
<i>Usability</i>	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	0,833	Valid
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dimengerti	0,839	Valid
	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas	0,830	Valid
	<i>Website</i> mudah digunakan	0,844	Valid

Dimensi	Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Keterangan	
Usability	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	0,829	Valid	
	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipenya (<i>website</i> E-Kuisisioner)	0,834	Valid	
	Dengan adanya <i>website</i> ini dapat meningkatkan kompetensi dengan <i>website</i> e-kuisisioner lain	0,826	Valid	
	<i>Website</i> ini memberikan pengalaman positif bagi saya	0,821	Valid	
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	0,819	Valid	
Information quality	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0,840	Valid	
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0,822	Valid	
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	0,801	Valid	
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0,815	Valid	
	<i>Website</i> menyediakan informasi secara detail	0,809	Valid	
	Service Interaction Quality	Memiliki reputasi yang baik	0,837	Valid
		<i>Website</i> memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan pencarian dan pengisian data kuisisioner	0,842	Valid
Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman		0,827	Valid	
<i>Website</i> memberi ruang untuk		0,828	Valid	

personalisasi pengguna		
Setelah menggunakan <i>website</i> , membuat saya merasa menjadi bagian dari civitas akademika atau peneliti	0,809	Valid
<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola aplikasi	0,821	Valid

Sumber: Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan *output* di atas diketahui angka r_{hitung} untuk item 1 sampai dengan 20 hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan adalah valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,6.

Sedangkan pada pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan alat SPSS dan memiliki nilai diatas 0,6, maka diketahui angka *cronbach alpha* adalah sebesar 0,850. jadi angka tersebut (0,850) lebih besar dari nilai minimal *cronbach alpha* 0,6. oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dikatakan reliabel atau handal. Hal tersebut juga sama pada setiap atribut *WebQual* dimana nilai diatas minimal *cronbach alpha* 0,6, dan dikatakan reliabel atau handal, Adapun nilai dari pengujian realibilitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil validitas pada setiap variabel *WebQual*

No	Dimensi	Nilai
1	<i>Usability</i>	0,850
2	<i>Information quality</i>	0,844
3	<i>Service interaction quality</i>	0,847

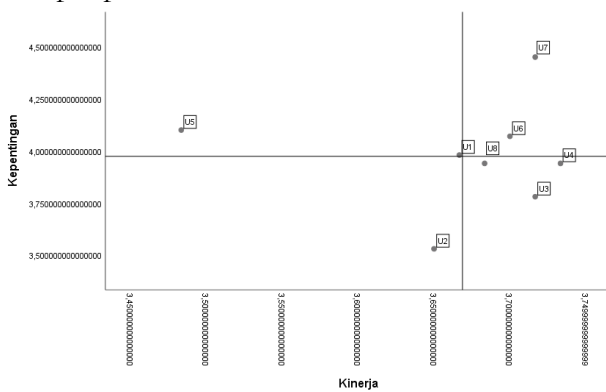
Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan atribut *WebQual* 4.0, hasil dari rerata *Importance Performance Analysis* (IPA) *website* E-Kuisisioner, dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

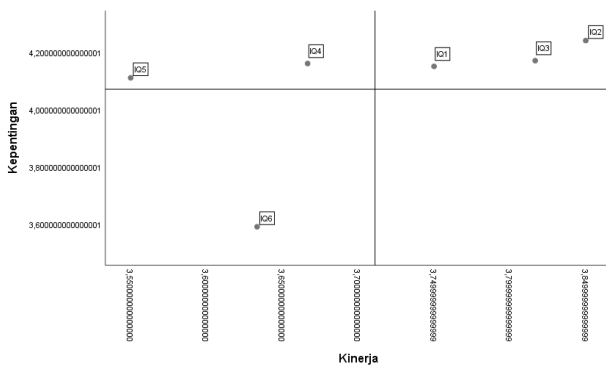
Tabel 3. Nilai rata-ran penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

No	Dimensi	Kepentingan	Kinerja
1	<i>Usability</i>	3.97	3.67
2	<i>Information quality</i>	4.07	3.71
3	<i>Service interaction quality</i>	3.94	3.69

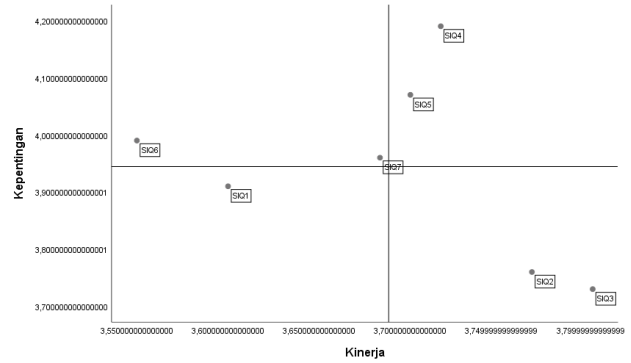
Diagram kartesius digunakan untuk melihat kedudukan dari 21 atribut yang diperoleh berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari banyaknya mahasiswa/ pengguna yang mengakses E-Kuisisioner. Hasil dari diagram kartesius terdiri dari 4 buah kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), kuadran D (berlebihan) yang terdapat pada Gambar 1, Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 1. Hasil diagram Kartesius *Usability*



Gambar 2. Hasil diagram Kartesius *Information quality*



Gambar 3. Hasil diagram Kartesius *Service interaction quality*

Hasil analisis dari nilai rata-ran tingkat harapan atau kepentingan untuk nilai rata-ran *usability* pada *website* E-Kuisisioner adalah 3.97 kinerja 3.67, *information quality* adalah 4.07 kinerja 3.71, dan pada *service interaction* adalah 3.94 serta kinerja 3.69; 3) Berdasarkan kartesius *Usability*, terdapat pada kuadran I yaitu U1 dan U5, Kuadran II, yaitu : U6 dan U7, kuandran III tidak terdapat 1 atribut yaitu; U2, dan 4 atribut yang berada di kuadran IV, yaitu : U3, U4, dan U8; 4) Berdasarkan kartesius *Information quality*, terdapat pada kuadran I yaitu IQ1 IQ4 dan IQ5, Kuadran II, yaitu : IQ1, IQ2 dan IQ3, kuandran III terdapat 1 atribut, IQ6 dan tidak atribut yang berada di kuadran IV; dan 5) Berdasarkan kartesius *Service interaction quality*, terdapat pada kuadran I yaitu SIQ6 dan SIQ7, Kuadran II SIQ4 dan SIQ5, dan Kuandran III SIQ1, dan terdapat 2 atribut yaitu SIQ2 dan SIQ3.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian. Maka dapat dirumuskan beberapa hasil kesimpulan yaitu;

- 1) Karakteristik responden *website* E-Kuisisioner adalah mayoritas perempuan 60% dan laki-laki 40%. Sedangkan dengan rentang usia 17-25 mayoritas 46% dan rata-rata kunjungan 1 (satu) dalam seminggu ke *website* E-Kuisisioner sebesar 46% dan kunjungan 2 kali dalam seminggu sebesar 22%;
- 2) Hasil analisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, hal yang diprioritaskan untuk diperbaiki terdapat pada kuadran I. kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa/ pengguna, namun pihak pengelola *website* E-Kuisisioner belum memberikan hal

tersebut secara maksimal atau baik kepada mahasiswa/ pengguna. Atribut tersebut adalah Kemudahan untuk dioperasikan (U1) dan Tampilan sesuai dengan jenis *website* (U5), Menyediakan informasi yang cukup *detail* (IQ4), Menyediakan informasi yang relevan (IQ5), serta kemudahan untuk berkomunikasi (SIQ6) dan Kemudahan untuk berkomunikasi (SIQ7). Dari atribut-atribut tersebut harus di perhatikan oleh pihak pengelola *website* E-Kuisisioner agar pengguna merasa tambah puas dan loyal dalam mengakses informasi pada *website* E-Kuisisioner; dan

- 3) Memperbaiki mesin pencarian dengan menambahkan fitur chat untuk lebih memudahkan mahasiswa/ pengguna dalam berkomunikasi dengan pihak pengelola *website*, mencari informasi yang diinginkan oleh mahasiswa/ pengguna atau pengguna dan memfilter postingan-postingan dan menu laporan agar pengguna tidak menemukan informasi yang sudah tidak update atau terindikasi penipuan. Agar mahasiswa/ pengguna lebih nyaman mengunjungi di *website* E-Kuisisioner.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ditjen Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi sebagai penyandang dana penelitian ini pada skema Penelitian Dosen Pemula (PDP) Tahun 2019, dan tak lupa pula kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) AMIK Indonesia yang telah memberikan dukungan moril sehingga penelitian ini dapat terlaksana sesuai dengan harapan. Terima kasih juga kepada Tim Pakar dan Dosen AMIK Indonesia yang memberikan saran agar hasil penelitian ini dapat dikembangkan sebagai media solutif dan inovatif.

6. Daftar Pustaka

- Akbar, R.F., 2019. Analisis Kualitas Website E-Learning Fakultas Psikologi Universitas Airlangga (Psyche) Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Fauziah, D.N. and Wulandari, D.A.N., 2018. Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak. Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer), 3(2), pp.173-180.
- 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).
- Hafiz, A., 2017, November. Mengukur Kualitas Website dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi. In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya (Vol. 1, No. 1, pp. 443-457).
- Ismail, I. and AlBahri, F.P., 2019. Perancangan E-Kuisisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian. J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika), 3(2), pp.337-347.
- Pamungkas, R.A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Muklhisin, A. and Aziza, R.F.A., 2019. Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA, 3(1), pp.17-23.
- Rahmaini, S.N., 2018. Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah).
- Rohman, F. and Kurniawan, D., 2017. Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0. JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer), 3(1), pp.31-38.
- Wibowo, S., Setyanto, A. and Nasiri, A., 2018. Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. SEMNASTEKNOMEDIA Online, 6(1), pp.2-13.