

# Analisis Kualitas Website STIA Satya Negara Palembang Menggunakan *Webqual* Dan *Importance Performance Analysis*

Gustina

Jurusan Teknik Informatika, STMIK Atma Luhur Pangkalpinang  
Jl. Jen. Sudirman – Selindung. Telp (0717) 433506, Fax: (0717) 4255100, 33506  
Email: [gus17tina08@gmail.com](mailto:gus17tina08@gmail.com)

## Abstrak

*STIA Satya Negara menyediakan layanannya melalui website untuk sarana informasi komunikasi dan promosi kepada para pelanggan atau calon mahasiswa. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website STIA Satya Negara Palembang berdasarkan metode WebQual 4.0 dengan dimensi Usability, Information, dan Service Interaction serta metode Importance-Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa 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  $-1,00$ . Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran, dimensi usability memiliki nilai selisih atau gap  $-1,13$ , dimensi information memiliki nilai selisih sebesar  $-0,80$  dan dimensi service interaction memiliki nilai selisih paling besar sebesar  $-1,08$ . Artinya kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website STIA Satya Negara Palembang.*

**Kata kunci:** Kualitas Website, Webqual versi 4.0, Importance Performance Analysis, STIA Satya Negara Palembang

## 1. Pendahuluan

Peran teknologi internet dirasakan makin penting karena memberikan manfaat ganda bagi perguruan tinggi. Melalui Internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan, karena itulah perguruan tinggi menyediakan layanannya melalui *website* untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang ingin mencari tahu antara lain nilai *online*, kuliah *online* dan lain sebagainya. *Website* adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet[1]. Peringkat perguruan tinggi sangat dibutuhkan oleh calon mahasiswa untuk mengetahui kemampuan perguruan tinggi yang ada baik di Indonesia maupun di dunia. *Webometrics* dan 4ICU adalah salah satu perangkat untuk mengukur kemajuan perguruan tinggi negeri dan swasta melalui *website*.

Banyaknya *website* pada bidang pendidikan lainnya, diduga akan terjadi persaingan dalam menarik mahasiswa, oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mahasiswa dari perguruan tinggi tersebut. Melihat hal tersebut, maka STIA Satya Negara mencoba menjaring calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswanya yang ada dengan menyediakan fasilitas internet tersebut dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan website STIA Satya Negara dengan menggunakan metode WEBQUAL dan metode analisis *Importance- Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (ideal - *importance*) dan kualitas yang dirasakan (aktual - *performance*). Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas *website* STIA Satya Negara yang kemudian dapat menjadi umpan balik bagi perguruan tinggi sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* STIA Satya Negara dimasa yang akan datang.

## 2. Metode Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu riset lapangan, dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian langsung ke STIA Satya Negara guna mendapatkan data dan informasi yang dapat digunakan dengan cara observasi dan pengamatan. Penyebaran dan Riset kepustakaan.

### 2.1. Metode Penelitian yang digunakan

#### 2.1.1 Webqual

*Webqual* adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). *Webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut [2]. Sebelumnya pernah juga dilakukan pada pengukuran kualitas jasa [3].

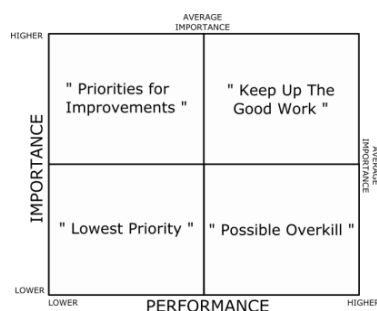
#### 2.1.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* [4] [5]. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja [6].

Mengenai metode IPA bahwa atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut *importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu-Y. Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran [3]:

1. Kuadran pertama : Pertahankan Kinerja (*high importance dan high performance*). Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran kedua : Cenderung Berlebihan (*low importance dan high performance*). Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.
3. Kuadran ketiga : Prioritas rendah (*low importance dan low performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
4. Kudran keempat : Tingkatkan Kinerja (*high importance dan low performance*). Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

Berikut ini adalah penggambaran dari pembagian kuadran yang terdapat pada IPA yang dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kuadran IPA [7] [8].

### 2.2. Metode Analisis Data

Penelitian yang dilakukan dimasukkan ke dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan pada metode *WEBQUAL* versi 4.0 berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen yang terdiri dari *usability*, *information*, dan *service interaction* dimana terdiri dari 20 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*).

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *judgement sampling* yang diukur berdasarkan skala likert lima (5) skala mulai dari sangat baik sampai sangat tidak baik. Pemilihan skala likert satu sampai lima (1-5). Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 150 responden, dimana seluruh responden merupakan mahasiswa STIA Satya Negara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* yang disebar melalui *email* dan media sosial mahasiswa yang menjadi sampel untuk penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner secara langsung di lokasi kampus untuk menjangkau responden mahasiswa dengan lebih baik sesuai target.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah Tabel 1 yang menggambarkan dari dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas berserta dengan nilai *performance* dan *importance* masing- masing.

Tabel 1. Dimensi indikator

Var	Indikator	Perf	Imp
US1	Kemudahan <i>website</i> dioperasikan	3.71	4.47
US2	Kemudahan navigasi	3.25	4.38
US3	Link di setiap unit kerjanya	3.04	4.28
US4	Tampilan yang menarik	2.95	4.23
US5	Dapat menambah pengetahuan	3.18	4.41
US6	Koneksi dapat diakses 24 jam/hari	3.19	4.33
INF1	Informasi cukup jelas	3.37	4.42
INF2	Informasi dapat dipercaya	3.65	4.28
INF3	Informasi mutakhir	3.66	4.21
INF4	Informasi relevan	3.51	4.33
INF5	Informasi mudah dibaca dan dipahami	3.3	4.25
INF6	Informasi lengkap dan terperinci	3.25	4.21
INF7	Informasi dalam format yang sesuai	3.62	4.27
SER1	Mempunyai reputasi yang baik	2.81	4.21
SER2	Keamanan untuk mengunduh	3.14	4.25
SER3	Menciptakan kesan personal	3.26	4.31
SER4	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	3.19	4.27
SER5	Adanya suasana komunitas	3.16	4.22
SER6	Memudahkan komunitas dengan pihak PT	3.05	4.35
SER7	Menjamin keakuratan dan ketepatan	3.73	4.28
Rata-Rata		3.30	4.30

Sumber: Data Primer diolah

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *website* STIA Satya Negara 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*).

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

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 2. Nilai Kesenjangan Indikator *Usability*

Var	Indikator	Perf	Imp	Q(P-I)/GAP
US1	Kemudahan <i>website</i> dioperasikan	3.71	4.47	-0.76
US2	Kemudahan navigasi	3.25	4.38	-1.13
US3	Link di setiap unit kerjanya	3.04	4.28	-1.24
US4	Tampilan yang menarik	2.95	4.23	-1.28
US5	Dapat menambah pengetahuan	3.18	4.41	-1.23
US6	Koneksi dapat diakses 24 jam/hari	3.19	4.33	-1.14
Rata-rata		3.22	5.35	-1.13

Tabel 3. Nilai Kesenjangan Indikator *Information*

Var	Indikator	Perf	Imp	Q(P- I)/GAP
INF1	Informasi cukup jelas	3.37	4.42	-1.05
INF2	Informasi dapat dipercaya	3.65	4.28	-0.63
INF3	Informasi mutakhir	3.66	4.21	-0.55
INF4	Informasi relevan	3.51	4.33	-0.82
INF5	Informasi mudah dibaca dan dipahami	3.3	4.25	-0.95
INF6	Informasi lengkap dan terperinci	3.25	4.21	-0.96
INF7	Informasi dalam format yang sesuai	3.62	4.27	-0.65
Rata-rata		3.48	4.28	-0.80

Tabel 4. Nilai Kesenjangan Indikator *Service Interaction*

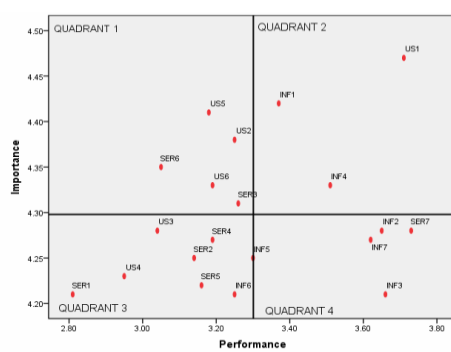
Var	Indikator	Perf	Imp	Q(P- I)/GAP
SER1	Mempunyai reputasi yang baik	2.81	4.21	-1.4
SER2	Keamanan untuk mengunduh	3.14	4.25	-1.11
SER3	Menciptakan kesan personal	3.26	4.31	-1.05
SER4	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	3.19	4.27	-1.08
SER5	Adanya suasana komunitas	3.16	4.22	-1.06
SER6	Memudahkan komunitas dengan pihak PT	3.05	4.35	-1.3
SER7	Menjamin keakuratan dan ketepatan	3.73	4.28	-0.55
Rata-Rata		3.19	4.27	-1.08

Tabel 5. Nilai Kesenjangan Semua Indikator dengan Metode *WEBQUAL*

Indikator	Perf	Imp	Q(P- I)/GAP
<i>Usability</i>	3.22	4.35	-1.13
<i>Information</i>	3.48	4.28	-0.80
<i>Service Interaction</i>	3.19	4.27	-1.08
Rata-Rata	3.30	4.30	-1.00

Tabel 5 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 -(1.00). Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah *usability* dengan selisih sebesar -(1.13). Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif atau  $Q < 0$  yang berarti bahwa kualitas aktual yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna.

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)

Berikut ini adalah analisis berdasarkan pembagian kuadran berdasarkan grafik IPA di atas:

1. Kuadran I :

Indikator US2 yaitu “kemudahan navigasi”, US5 “dapat menambah pengetahuan”, US6 “koneksi dapat diakses 24 jam sehari”, SER3 “menciptakan kesan personal”, SER6 “memudahkan komunitas dengan pihak PT” 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* STIA Satya Negara kedepannya untuk memberikan layanan yang maksimal khususnya pada mahasiswa.

2. Kuadran II :

Indikator US1 yaitu “Kemudahan dioperasikan” , INF1 “Informasi yang cukup jelas”, INF4 “Informasi yang relevan”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) pun cukup baik. Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap cukup sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan bagi *website* STIA Satya Negara untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.

3. Kuadran III :

Indikator US3 “link di setiap unit kerjanya”, US4 “tampilan yang menarik”, SER1 “mempunyai reputasi yang baik”, SER2 “keamanan untuk mengunduh”, SER4 “kemudahan untuk menarik minat dan perhatian”, SER5 “adanya suasana komunitas”, INF6 “informasi yang lengkap dan terperinci”. 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* STIA Satya Negara dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan oleh manajemen *website* STIA Satya Negara

4. Kuadran IV :

Indikator SER7 yaitu “menjamin keakuratan dan ketepatan”, INF2 “Informasi dapat dipercaya”, INF3 “Informasi mutakhir”, dan INF7 “Informasi dalam format yang sesuai”. Pada kuadran ini, indikator dinilai memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah namun tingkat kinerja (aktual) dari *website* STIA Satya Negara telah dinilai sudah cukup baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dinilai

cukup jauh melampaui harapan pengguna dan dapat sedikit diabaikan oleh manajemen untuk prioritas pengembangan manajemen STIA Satya Negara.

5. Berpotongan :

Indikator INF5 yaitu “Informasi mudah dibaca dan dipahami” dimana pada kuadran III dan IV menggambarkan bahwa website STIA Satya Negara memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kerjanya (performance) cukup baik, serta memiliki tingkat kinerja yang cukup namun kinerja belum dinyatakan sangat baik oleh pengguna.

Penelitian ini menunjukkan perlunya upaya manajemen dari *website* STIA Satya Negara dalam upaya meningkatkan kualitas *website* agar dapat memenuhi kesesuaian dari para pengguna *website* khususnya mahasiswa yang memerlukan tingkat pelayanan *website* yang memudahkan dan kenyamanan serta ketepatan mendapatkan informasi khususnya masalah akademik.

#### **4. Simpulan**

Kualitas *website* STIA Satya Negara belum sesuai dengan tingkat 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  $-(1,00)$ .

Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran, dimensi *usability* memiliki nilai selisih  $-(1,13)$ , dimensi *information* memiliki nilai selisih atau *gap* sebesar  $-(0,80)$  dan dimensi *service interaction* memiliki nilai selisih atau *gap* paling besar sebesar  $-(1,08)$ . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* STIA Satya Negara terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan informasi dalam *website*.

Hendaknya pengelola situs *website* lebih memperhatikan dan meningkatkan kreatifitas rancangan situs atribut kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah Informasi dengan tingkat detail yang tepat. Indikator US3 “Link di setiap unit kerjanya”, US4 “Tampilan yang menarik”, SER1 “reputasi yang baik”, SER2 “Keamanan website untuk mengunduh”, SER4 “kemudahan untuk menarik minat dan perhatian”, SER5 “adanya suasana komunitas”, INF6 “Informasi yang lengkap dan terperinci yang mana menjadi atribut yang tergabung dalam dimensi *Usability* dan *Information* dan *service interaction* yang juga perlu menjadi perhatian dari manajemen *website* STIA Satya Negara.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Alexander F. K. Sibero. Kitab Suci Web Programing. Yogyakarta. MediaKom. 2011.
- [2] Abbas, Wahidin. *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta* (UNY). SNST 2013.
- [3] Sari, Diana Puspita dan Andry Harmawan. “*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servis Quality dan Triz* (Study Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani)”. Semarang. 2012.
- [4] Martilla, John A. and James, John C. “*Importance-Performance Analysis*”. *Journal of Marketing*. 1977. Januari: pp. 77 – 79.
- [5] Latu, T.M. dan Everett, A.M., *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Wellington, New Zealand. Departement of Conservation. 2000.
- [6] Martinez, C.L. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona. 2003.
- [7] Brandt, D.R. *An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation*, White Paper Series, Volume 2 – 2000.2000.
- [8] Santoso, Budi Setiawan, Anwar ,Muhammad Fauzi. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (Ipa) Pada Situs Kaskus. National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*. At University Club Hotel – Yogyakarta. 2015