

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso

Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso

Green Mandias¹, Yohanes Septiawan², Marchelino Joseph Bojoh³

^{1,2,3}Universitas Klabat/Fakultas Ilmu Komputer; Jl. Arnold Mononutu, Airmadidi, Minahasa Utara, Sulawesi Utara, Indonesia, telp: +62 431 891035, 891041/42/fax: +62 431 891036
e-mail: *¹green@unklab.ac.id, ²s21710292@student.unklab.ac.id,
³s21710442@student.unklab.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini dapat memberikan suatu pengaruh yang begitu besar. Salah satu sarana media informasi pada saat ini yaitu website. Website merupakan alat media yang berfungsi sebagai sumber sarana informasi, promosi serta komunikasi secara digital. Website SLA Tompaso merupakan tempat acuan untuk siswa siswi, pihak sekolah, maupun pihak lain untuk mendapatkan informasi yang berkualitas berdasarkan persepsi dari pengguna akhir. Penelitian ini bertujuan yaitu menganalisis, mengukur serta meningkatkan kualitas layanan website berdasarkan metode WebQual 4.0 dengan variabel dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality serta dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil akhir yang telah diukur memiliki nilai rata-rata dari performance dan importance sebesar 4.223 dan 4.692. Untuk hasil rata-rata yang diperoleh berdasarkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 90.06% dengan nilai tingkat kesesuaian terbesar terdapat pada dimensi usability yaitu sebesar 90.80%, sedangkan untuk hasil dari nilai rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar -0.466 dengan nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi usability yaitu sebesar -0.426.

Kata kunci— Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas, SLA Tompaso.

Abstract

The very rapid development of information technology at this time can have a huge impact. One of the information media tools currently is websites. Website is a media tool that functions as a source of information, promotion, and digital communication. The Tompaso Adventist School website is a reference place for students, schools, and other parties to get quality information based on the perceptions of end-users. The purpose of this research is to analyze, measure and improve the quality of website services based on the WebQual 4.0 method with the dimensions of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality as well as the Importance Performance Analysis (IPA) method. The final measured results have an average value of performance and importance of 4.223 and 4.692. For the average results obtained based on the conformity value of 90.06% with the largest value of the conformity level is in the usability dimension which is 90.80%, while for the total gap average is -0.466 with the largest gap value is in the usability dimension which is equal to -0.426.

Keywords— Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas, SLA Tompaso.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan era teknologi dan informasi yang sangat pesat pada saat ini, dapat memberikan suatu pengaruh yang begitu besar. Informasi merupakan sebuah alat media yang pada saat ini sudah didukung dengan perkembangan teknologi sehingga terbentuklah suatu alat komunikasi elektronik yang dapat menggunakan suatu jaringan internet [1].

Penggunaan internet pada perkembangan teknologi zaman ini sudah menjadi hal yang umum bagi kebutuhan manusia, bahkan penggunaan internet pada saat ini tidak lagi memandang kalangan suatu usia, sebagaimana usia anak-anak hingga orang dewasa pun larut untuk menggunakan akses jaringan internet [2]. Berbagai alat media informasi pada saat ini dapat berguna untuk menggabungkan sebuah informasi yang sangat penting bagi para pengguna informasi tersebut sebagai contoh yaitu *website*.

Website merupakan singkatan dari *web* yang mempunyai arti yaitu salah satu jenis informasi media, dimana kumpulan informasi tersebut bersifat dokumen dengan dikelola dan disimpan dalam sebuah gambar, text, video, suara dan lain-lain yang dapat menampilkan dalam bentuk *hypertext* serta dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*. *Website* ini memiliki fungsi seperti media promosi, pemasaran, informasi, pendidikan, dan juga komunikasi. *Website* yang sudah umum digunakan oleh semua kalangan baik itu pekerjaan maupun pendidikan. Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekolah menengah yang sudah memiliki *website* sendiri. *Website* dari suatu sekolah menengah memiliki kegunaan seperti menyampaikan sebuah informasi mengenai lingkungan sekolah, akademi dan juga program pembelajaran kepada pihak luar sehingga pihak luar berminat akan sekolah menengah tersebut [3].

Website SLA Tompaso merupakan media yang sangat penting untuk menghubungkan antara institusi sekolah dengan pihak luar atau pengguna. *Website* SLA Tompaso mempunyai kegunaan layanan seperti pengenalan lingkungan sekolah, sejarah sekolah, visi, misi, tujuan dari sekolah, fasilitas yang berada di sekolah, akademi dan program pembelajaran, admisi (keuangan dan pendaftaran), berita mengenai sekolah tersebut, dan juga kontak yang berfungsi untuk menghubungi pihak sekolah [4].

Sebuah *website* mempunyai peranan sangat penting dalam menyampaikan suatu informasi, akan tetapi sebuah *website* juga dapat berperan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas yang baik bagi para penggunanya. Sebuah *website* bisa dikatakan baik apabila *website* tersebut memiliki kualitas layanan yang baik. Penelitian ini mempunyai suatu tujuan yaitu untuk menganalisa kualitas layanan dari sebuah *website*. Untuk menjalankan penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 serta metode analisa *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan nilai persepsi dari pengguna akhir situs tersebut [5].

Metode WebQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas dari suatu *website* dengan persepsi dari pengguna akhir berdasarkan tiga variabel dimensi yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan juga *Service Interaction Quality* [6]. Metode ini didasarkan dari prinsip *Quality Function Deployment* (QFD). Metode WebQual ini sudah mengalami beberapa perubahan, mulai dari faktor-faktor yang mempengaruhi metode ini ketika melakukan penyusunan hingga pertanyaan-pertanyaan yang berada di dalam metode ini. WebQual sendiri sudah memiliki beberapa versi dimana setiap versi yang ada mempunyai kegunaan dalam penelitian.

Untuk menilai kualitas dimensi dari metode WebQual pada suatu *website* diperlukan pengukuran analisis dengan metode IPA. Metode IPA merupakan suatu metode pengukuran dengan perbandingan antara kinerja (*performance*) dari kualitas layanan tersebut dan juga kepentingan (*importance*) dari pengguna tentang kualitas layanan tersebut. Metode IPA pertama kali disampaikan pada tahun 1997 oleh John A. Martilla dan John C. James dalam sebuah artikel IPA (*Importance Performance Analysis*) yang diterbitkan oleh *Journal of Marketing*. Analisis IPA dapat dibagi menjadi tiga kegunaan yaitu, analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP) dan juga analisis kuadran [7] dengan variabel dimensi *usability* yaitu berkaitan dengan kegunaan dalam merencanakan sebuah sistem, seperti menampilkan tampilan yang menarik, memudahkan interaksi antara pengguna dalam menggunakan sebuah sistem, dan

juga mempunyai kemudahan dalam mempelajari dan menelusuri serta kepuasan dari pelanggan Kedua yaitu *information quality* yaitu kebutuhan yang mengenai tentang informasi yang penting sesuai dengan tujuan dan harapan, informasi yang mudah dimengerti, kualitas informasi yang terbaru, informasi yang sesuai dengan persyaratan dan juga hasil dari informasi yang dapat dipercaya dan *service interaction quality* meliputi layanan yang disediakan di dalam website seperti fitur, keamanan, kenyamanan, serta juga pengalaman dalam menggunakan webstie sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna tersebut [8].

Website memiliki fungsi seperti media promosi, pemasaran, informasi, pendidikan, dan juga komunikasi [9]. Website memiliki halaman URL yang berfungsi untuk memindahkan dari halaman ke halaman lain serta meluruskan informasi yang akan dibaca [10]. Dengan website yang baik, informasi yang benar dan tampilan yang menarik sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat membuat pengguna menjadi terasa nyaman atas informasi yang ditampilkan secara sederhana serta dapat dimengerti oleh pengguna [11] dan boleh meningkatkan pelayanan supaya pelanggan akan berkelanjutan dengan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan [12].

Jika jasa yang dibuat tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas atas jasa yang dibuat mendapatkan nilai yang buruk atau rendah [13]. Jasa memberikan penentuan untuk memilih antara jasa atau produk dalam kegunaan atau fasilitas yang sesuai dengan kondisi [14]. Metode WebQual merupakan pengembangan dari Servqual yang memiliki kegunaan untuk mengukur kualitas. Metode ini didasarkan dari prinsip Quality Function Deployment (QFD) [15].

Maka maksud dari penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode WebQual 4.0 serta hasil dari metode WebQual 4.0 akan diproses dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan diharapkan dengan menerapkan kedua metode ini, maka penelitian ini akan mendapatkan penilaian secara objektif dari unjuk kerja *website* SLA Tompaso sehingga pengelola *website* dapat menentukan apakah perlu perbaikan menyeluruh atau perbaikan secara progresif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif, biasanya metode ini akan digunakan sebagai penelitian pokok dalam mendeskripsikan suatu kata atau angka yang memiliki makna tertentu. Pada penelitian ini juga di lakukan beberapa tahap meliputi Identifikasi Masalah, Studi Literatur, Penentuan Metode Penelitian, Pengumpulan Dana, Pengolahan Data Kuesioner, Pembahasan, Kesimpulan dan juga Saran.



Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

Pertama, tahap identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak SLA Tompaso mengenai permasalahan dalam situs *website* mereka tersebut.

Kedua, setelah mengetahui masalah yang akan diselesaikan maka langkah selanjutnya yaitu tahap studi literatur dengan mendapatkan landasan-landasan teori yang sesuai mengenai penelitian ini yang juga diambil dari beberapa sumber seperti jurnal, skripsi, maupun situs *website* yang berkaitan dengan kualitas *website*, metode WebQual, dan juga metode IPA.

Ketiga, penentuan metode penelitian ini untuk mengatasi permasalahan dalam identifikasi masalah tersebut, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai pemecah permasalahan dengan solusi yang ada. Metode ini menghasilkan data deskriptif yang bersifat kata-kata tertulis dari orang atau perilaku yang diamati. Selain itu penelitian ini juga menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki fokus terhadap tiga atribut yaitu *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction* dan juga menggunakan metode IPA.

Keempat, untuk melakukan pengumpulan data peneliti melakukan pembagian kuesioner dengan menggunakan *Google Form* dan menyebarkan kuesioner sebanyak 459 kepada siswa-siswi SMP, SMA, SMK SLA Tompaso dan yang didapatkan minimal 82 responden sesuai dengan perhitungan responden yang ada.

Kelima, melakukan pengolahan data berupa perhitungan WebQual 4.0 dan juga perhitungan IPA dengan analisis kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian, dan analisis kuadran, sesuai data yang telah diperoleh dari para responden melalui kuesioner.

Keenam, merupakan pembahasan mengenai hasil yang akan memperlihatkan hasil dari kinerja serta kepentingan dari *website* dan hasil pembahasan ini akan menunjukkan dari prioritas tiap-tiap atribut yang diambil berdasarkan analisis kuadran.

Ketujuh, merupakan kesimpulan dan saran dimana seluruh hasil yang sudah ada dalam penelitian ini dapat disimpulkan dan juga dapat memberikan saran atau masukan terhadap penelitian yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perhitungan Kuesioner Importance dan Performance

Tabel 1 Perhitungan nilai *Performance*

Dimensi	Atribut	TABEL IPA (PERFORMANCE)										Total Skor	Rata-rata
		Skala					Skor						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Usability	1	0	1	20	24	37	0	2	60	96	185	343	4.182
	2	0	0	17	27	38	0	0	51	108	190	349	4.256
	3	0	0	16	24	42	0	0	48	96	210	354	4.317
	4	0	1	10	28	43	0	2	30	112	215	359	4.378
	5	1	6	12	25	38	1	12	36	100	190	339	4.134
	6	1	4	21	23	33	1	8	63	92	165	329	4.012
	7	0	2	14	31	35	0	4	42	124	175	345	4.207
	8	2	2	20	26	32	2	4	60	104	160	330	4.024
Information Quality	9	0	2	15	29	36	0	4	45	116	180	345	4.207
	10	0	3	10	18	51	0	6	30	72	255	363	4.426
	11	0	6	20	26	30	0	12	60	104	150	326	3.975
	12	0	1	17	22	42	0	2	51	88	210	351	4.280
	13	0	1	13	25	43	0	2	39	100	215	356	4.341
	14	0	1	16	28	37	0	2	48	112	185	347	4.231
	15	0	0	15	24	43	0	0	45	96	215	356	4.341
Service Interaction	16	0	0	15	21	46	0	0	45	84	230	359	4.378
	17	0	0	15	10	57	0	0	45	40	285	370	4.512
	18	0	5	16	24	37	0	10	48	96	185	339	4.134
	19	0	7	20	24	31	0	14	60	96	155	325	3.963
	20	0	0	22	19	39	0	4	66	76	195	341	4.158
Rata-rata Keseluruhan												4.223	

Tabel 2 Perhitungan Nilai *Importance*

Dimensi	Atribut	TABEL IPA (IMPORTANCE)										Total Skor	Rata-rata
		Skala					Skor						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Usability	1	0	0	7	13	62	0	0	21	52	310	383	4.670
	2	1	1	8	17	55	1	2	24	68	275	370	4.512
	3	0	0	4	12	66	0	0	12	48	330	390	4.756
	4	0	1	3	11	67	0	2	9	44	335	390	4.756
	5	0	1	8	10	63	0	2	24	40	315	381	4.646
	6	2	3	16	20	41	2	6	48	80	205	341	4.158
	7	0	1	5	15	61	0	2	15	60	305	382	4.658
	8	0	0	4	8	70	0	0	12	32	350	394	4.804
Information Quality	9	0	1	4	10	67	0	2	12	40	335	389	4.743
	10	0	0	4	6	72	0	0	12	24	360	396	4.829
	11	0	2	2	9	69	0	4	6	36	345	391	4.768
	12	0	0	1	19	62	0	0	3	76	310	389	4.743
	13	0	0	3	17	62	0	0	9	68	310	387	4.719
	14	0	1	2	20	59	0	2	6	80	295	383	4.670
	15	0	1	5	11	65	0	2	15	44	325	386	4.707
Service Interaction	16	0	1	5	11	65	0	2	15	44	325	386	4.707
	17	0	2	1	11	68	0	4	3	44	340	391	4.768
	18	0	1	4	12	65	0	2	12	48	325	387	4.719
	19	0	0	4	13	65	0	0	12	52	325	389	4.743
	20	0	0	3	14	65	0	0	9	56	325	390	4.756
Rata-rata Keseluruhan													4.692

Pada tabel diatas merupakan hasil dari pembobotan nilai dari *performance* dan *importance*, skor dan juga total skor yang merupakan hasil penjumlahan dari setiap skor pada masing-masing skala. Untuk nilai rata-rata diambil dari total skor yang telah dibagi dengan banyaknya jumlah responden dan hasil rata-rata keseluruhan tersebut merupakan nilai dari *performance* dan *importance*. Hasil rata-rata keseluruhan pada nilai *performance* sebesar 4.223 sedangkan *importance* memiliki nilai 4.692. Untuk perhitungan dari nilai *performance* dan *importance* akan digunakan untuk analisis kuadran sebagai titik dari sumbu X dan Y.

3.2 Tingkat Kesesuaian

Tahap tingkat kesesuaian ini memiliki tujuan untuk mengemati seberapa besar dari kepuasan pengguna saat menggunakan website SLA Tompaso. Rumus yang akan digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian yaitu:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \% \quad (1)$$

Keterangan:

Tki = Hasil Kesesuaian

Xi = Skor dari Penilaian Kinerja

Yi = Skor dari Penilaian Kepentingan

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian (*Usability*)

Kategori	No. Atribut	Atribut	Total Skor		Tingkat Kesesuaian (GAP)
			Performance	Importance	
Usability	1	Website SLA Tompaso mudah dipelajari untuk dioperasikan	343	383	89.77%
	2	Interaksi dari website SLA Tompaso jelas dan dapat dimengerti	349	370	94.32%
	3	Website SLA Tompaso mudah untuk dinavigasi	354	390	90.76%
	4	Website SLA Tompaso mudah untuk digunakan	359	390	92.05%
	5	Website SLA Tompaso memiliki tampilan situs yang menarik	359	381	88.97%
	6	Tampilan website SLA Tompaso sesuai dengan jenis situs	329	341	96.48%
	7	Website SLA Tompaso memiliki kemampuan dalam perampangan situs	345	382	90.51%
	8	Website SLA Tompaso memiliki pengalaman yang positif	330	394	83.75%
Information Quality	9	Website memberikan informasi yang akurat	345	389	88.68%
	10	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang dapat dipercaya	363	396	91.67%
	11	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang tepat waktu	326	391	83.37%
	12	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang relevan	351	389	90.23%
	13	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang mudah dimengerti	356	387	91.98%
	14	Website SLA Tompaso memberikan informasi dengan detail yang tepat	347	383	90.60%
	15	Website SLA Tompaso menyajikan informasi dalam format yang sesuai	356	386	92.22%
	16	Website SLA Tompaso memiliki reputasi yang baik	359	386	93.05%
Service Interaction	17	Website SLA Tompaso menyajikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	370	391	94.62%
	18	Website SLA Tompaso memiliki kontak dengan pihak sekolah melalui nomor telepon dan email yang ada pada website	339	387	87.59%
	19	Website SLA Tompaso memiliki layanan yang cepat ketika saya bertanya melalui telepon maupun email	325	389	83.54%
	20	Website SLA Tompaso memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan	341	390	87.43%
Rata-rata Keseluruhan					90.06%

Pada tabel diatas menampilkan perbandingan total skor dari tiap-tiap atribut yang terdapat pada nilai *performance* dan *importance* yang nantinya akan mendapatkan hasil presentasi tingkat kesesuaian dari atribut-atribut yang sudah ada. Nilai dari rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian yang telah dihitung sebesar 90.06%, yang menunjukkan bahwa *website* dari SLA Tompaso memiliki kualitas *website* yang tidak memenuhi harapan dari para pengguna.

3.3 Analisis Kesenjangan

Analisis Kesenjangan (GAP) merupakan metode analisis dengan cara mengukur untuk mengetahui kesenjangan antar kategori berdasarkan *performance* dan juga *importance*. Rumus untuk menghitung nilai kesenjangan (GAP) adalah:

$$Q_i = \text{Performance } i - \text{Importance } i$$

Keterangan:
 Q_i = Tingkat GAP
 Performance i = Skor Kinerja
 Importance i = Skor Kepentingan

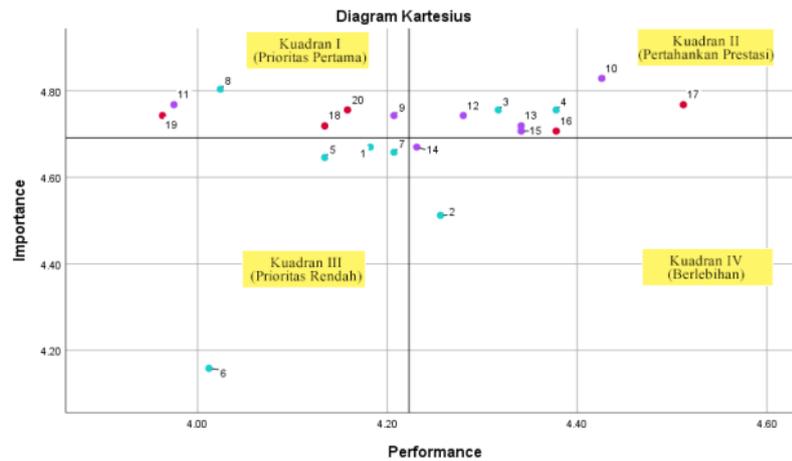
Tabel 4 Perhitungan Analisis Kesenjangan (GAP)

Kategori	No. Atribut	Atribut	Total Skor		Tingkat Kesenjangan (GAP)
			Performance	Importance	
Usability	1	Website SLA Tompaso mudah dipelajari untuk dioperasikan	4.182	4.670	-0.448
	2	Interaksi dari website SLA Tompaso jelas dan dapat dimengerti	4.256	4.512	-0.256
	3	Website SLA Tompaso mudah untuk dinavigasi	4.317	4.756	-0.439
	4	Website SLA Tompaso mudah untuk digunakan	4.378	4.756	-0.378
	5	Website SLA Tompaso memiliki tampilan situs yang menarik	4.134	4.646	-0.512
	6	Tampilan website SLA Tompaso sesuai dengan jenis situs	4.012	4.158	-0.146
	7	Website SLA Tompaso memiliki kemampuan dalam perampangan situs	4.207	4.658	-0.451
	8	Website SLA Tompaso memiliki pengalaman yang positif	4.024	4.804	-0.780
Information Quality	9	Website memberikan informasi yang akurat	4.207	4.743	-0.536
	10	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang dapat dipercaya	4.426	4.829	-0.403
	11	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang tepat waktu	3.975	4.768	-0.793
	12	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang relevan	4.28	4.743	-0.463
	13	Website SLA Tompaso memberikan informasi yang mudah dimengerti	4.341	4.719	-0.378
	14	Website SLA Tompaso memberikan informasi dengan detail yang tepat	4.231	4.67	-0.439
	15	Website SLA Tompaso menyajikan informasi dalam format yang sesuai	4.341	4.707	-0.366
	16	Website SLA Tompaso memiliki reputasi yang baik	4.378	4.707	-0.329
Service Interaction	17	Website SLA Tompaso menyajikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	4.512	4.768	-0.256
	18	Website SLA Tompaso memiliki kontak dengan pihak sekolah melalui nomor telepon dan email yang ada pada website	4.134	4.719	-0.585
	19	Website SLA Tompaso memiliki layanan yang cepat ketika saya bertanya melalui telepon maupun email	3.963	4.743	-0.780
	20	Website SLA Tompaso memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan	4.158	4.756	-0.598
Rata-rata Keseluruhan					-0.4668

Pada tabel diatas menampilkan hasil analisis kesenjangan (GAP) menghasilkan nilai rata-rata sebesar -0.466 yang memiliki arti pengguna merasa tingkatan kualitas dari *website* masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para pengguna belum terpenuhi.

3.4 Analisis Kuadran

Analisis Kuadran merupakan suatu hasil yang berisi nilai klasifikasi yang didapatkan dari atribut *performance* dan juga atribut *importance* sesuai dengan tingkat kuadrannya. Pada analisis kuadran ini, atribut dari *performance* digambarkan dengan sumbu \bar{x} , sedangkan atribut *importance* digambarkan dengan sumbu \bar{y} . Analisis kuadran memiliki empat bagian yang dibatasi oleh dua sumbu garis yaitu (\bar{x}, \bar{y}) .



Gambar 2. Analisis Kuadran

Keterangan :

Usability

Information Quality

Service Interaction Quality



Pada analisis kuadran yang ditunjukkan pada Gambar 2 terbagi menjadi 4 kuadran sebagai berikut:

1) Kuadran 1 (Prioritas Pertama):

- a. Atribut nomor 8 yaitu “*website* SLA Tompaso memiliki pengalaman yang positif”, dimana atribut pada kuadran ini belum sesuai dengan harapan para pengguna serta mempunyai tingkat kepentingan yang relatif tinggi akan tetapi kinerjanya rendah.
- b. Atribut nomor 9 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi yang akurat”, dimana atribut pada kuadran ini tidak memberikan informasi yang akurat pada *website* SLA Tompaso.
- c. Atribut nomor 11 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi yang tepat waktu”, dimana atribut pada kuadran ini belum memberikan informasi yang tepat waktu pada *website* SLA Tompaso.
- d. Atribut nomor 18 yaitu “Mudah untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah melalui nomor telepon dan email yang ada pada *website* SLA Tompaso”, dimana atribut pada kuadran ini belum cukup memiliki kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah melalui nomor telepon dan email yang ada pada *website* SLA Tompaso.
- e. Atribut nomor 19 yaitu “Pihak sekolah memberikan jawaban yang baik dan cepat ketika saya bertanya melalui telepon maupun email yang ada pada *website* SLA Tompaso”, dimana atribut ini belum sesuai dengan harapan para pengguna serta mempunyai tingkat kepentingan yang relatif tinggi akan tetapi kinerjanya rendah.
- f. Atribut nomor 20 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang disajikan”, dimana pada atribut ini belum

memberikan layanan yang cukup sesuai dengan apa yang disajikan pada *website* SLA Tompaso.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi):

- a. Atribut nomor 3 yaitu “*website* SLA Tompaso mudah untuk dinavigasi”, dimana pada atribut ini mempunyai arahan panduan yang mudah bagi para pengguna, sehingga atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- b. Atribut nomor 4 yaitu “*website* SLA Tompaso mudah untuk digunakan”, dimana pada atribut ini pengguna merasa mudah untuk menggunakan *website* SLA Tompaso, sehingga atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- c. Atribut nomor 10 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi yang dapat dipercaya”, dimana pada atribut ini informasi yang terdapat pada *website* SLA Tompaso dapat dipercaya, sehingga pengguna merasa bahwa atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- d. Atribut nomor 12 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi yang relevan”, dimana pada atribut ini informasi yang diberikan pada *website* SLA Tompaso sangat relevan, sehingga pengguna merasa bahwa atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- e. Atribut nomor 13 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi yang mudah dimengerti”, dimana pada atribut ini informasi yang diberikan pada *website* SLA Tompaso mudah untuk dimengerti oleh para pengguna, sehingga pengguna merasa bahwa atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- f. Atribut nomor 15 yaitu “*website* SLA Tompaso menyajikan informasi dalam format yang sesuai”, dimana pada atribut ini format yang terdapat pada *website* SLA Tompaso sesuai dengan format yang ada, sehingga para pengguna merasa bahwa atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- g. Atribut nomor 16 yaitu “*website* SLA Tompaso memiliki reputasi yang baik” dimana pada atribut ini pengguna merasa bahwa *website* dari SLA Tompaso sudah memiliki reputasi yang baik, sehingga atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.
- h. Atribut nomor 17 yaitu “*website* SLA Tompaso menyajikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi”, dimana pada atribut ini pengguna merasa aman ketika mengisi data pribadi pada form pre-registration, sehingga atribut ini sudah baik dan harus tetap dijaga kinerjanya.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah):

- a. Atribut nomor 1 yaitu “*website* SLA Tompaso mudah dipelajari untuk dioperasikan” dimana pada atribut ini *website* dari SLA Tompaso kurang mudah dipelajari untuk dioperasikan, sehingga pengguna merasa bahwa kinerja dari atribut ini kurang akan tetapi perbaikannya bukan untuk dijadikan prioritas utama.
- b. Atribut nomor 5 yaitu “*website* SLA Tompaso memiliki tampilan situs yang menarik” dimana pada atribut ini *website* dari SLA Tompaso kurang begitu menarik bagi para pengguna, sehingga pengguna merasa bahwa kinerja dari atribut ini kurang akan tetapi ketika melakukan perbaikan bukan untuk dijadikan prioritas utama.
- c. Atribut nomor 6 yaitu “tampilan *website* SLA Tompaso sesuai dengan jenis situs” dimana pada atribut ini pengguna merasa tampilan dari *website* SLA Tompaso kurang sesuai dengan jenis

situs-situs lainnya, sehingga kinerja dari atribut ini kurang akan tetapi perbaikannya bukan untuk dijadikan prioritas utama.

- d. Atribut nomor 7 yaitu “*website* SLA Tompaso memiliki kemampuan dalam penyampaian situs” dimana pada atribut ini *website* dari SLA Tompaso kurang untuk memiliki kemampuan dalam penyampaian situs, sehingga pengguna merasa bahwa kinerja dari atribut ini kurang akan tetapi perbaikannya bukan untuk dijadikan prioritas utama.
- 4) Kuadran (IV):
- a. Atribut nomor 2 yaitu “interaksi dari *website* SLA Tompaso jelas dan dapat dimengerti” dimana pada atribut ini interaksi dari *website* SLA Tompaso sudah sangat jelas dan dapat dimengerti sehingga pengguna merasakan bahwa tidak merasa penting untuk melakukan perbaikan pada atribut ini.
 - b. Atribut nomor 14 yaitu “*website* SLA Tompaso memberikan informasi dengan detail yang tepat”, dimana pada atribut ini *website* dari SLA Tompaso sudah memberikan informasi dengan detail yang tepat sehingga pengguna merasakan bahwa tidak merasa penting untuk melakukan perbaikan pada atribut ini.

4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA menyimpulkan bahwa:

- 1) Hasil perhitungan dari nilai rata-rata keseluruhan pada setiap atribut yang terdapat pada nilai *importance* sebesar 4.692, sedangkan hasil dari perhitungan nilai rata-rata keseluruhan pada setiap atribut yang terdapat pada nilai *performance* sebesar 4.223.
- 2) Hasil nilai tingkat kesesuaian yang menampilkan perbandingan total skor dari tiap-tiap atribut yang terdapat pada nilai *performance* dan *importance* menunjukkan hasil yang kurang dari 100%, dimana hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian tersebut sebesar 90.06%, yang memiliki arti bahwa *website* dari SLA Tompaso memiliki kualitas layanan *website* yang kurang memenuhi harapan atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting dari para pengguna.
- 3) Kesimpulan yang telah didapatkan dari hasil analisis kesenjangan (GAP) menghasilkan nilai rata-rata sebesar -0.466 yang memiliki arti pengguna merasa tingkatan kualitas dari *website* masih memiliki kekurangan sehingga keinginan ideal dari para pengguna belum terpenuhi.
- 4) Hasil pada analisis kuadran yang telah dibagi menjadi empat kuadran memiliki atribut-atribut yang tersebar pada keempat kuadran ini, sehingga bisa disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan pengukuran kualitas dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi yang dianggap oleh pengguna, akan tetapi kinerjanya rendah sehingga perlu ditingkatkan.
 - b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan pengukuran kualitas dengan tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan yang relatif tinggi, dimana para pengguna merasa bahwa sangat penting untuk tetap mempertahankan kualitas dari kinerja pada setiap atribut yang ada.
 - c. Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan pengukuran kualitas dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kinerja yang tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, yang artinya setiap atribut perlu dilakukan perbaikan karena pengguna merasa kinerja yang kurang dari setiap atribut, akan tetapi tidak terlalu diprioritaskan.
 - d. Kuadran IV (Berlebihan) merupakan pengukuran kualitas dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pengguna merasakan terlalu berlebihan terhadap tingkat kinerja

yang relatif tinggi, yang artinya perbaikan dari atribut tersebut tidak terasa penting oleh para pengguna.

- e. Jika hasil dari nilai tingkat kesesuaian lebih menaik atau lebih dari 100%, maka nilai dari kesenjangan (GAP) akan membaik (positif). Akan tetapi jika hasil dari nilai tingkat kesesuaian menurun atau kurang dari 100%, maka nilai dari kesenjangan (GAP) kurang baik (negatif). Jika hasil dari nilai tingkat kesesuaian sama dengan 100%, maka hasil yang didapatkan di nilai kesenjangan (GAP) yaitu 0 (netral).

5. SARAN

Saran atau masukkan yang bisa ditambahkan oleh peneliti terhadap pihak-pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

- 1) Pihak sekolah dapat mengembangkan dan memperbaiki akan kualitas dari *website* SLA Tompaso agar mereka dapat memiliki *website* dengan kualitas yang baik sehingga berguna untuk meningkatkan kepuasan para pengguna. Selain itu, pihak dari sekolah juga dapat lebih fokus lagi terhadap pemberian informasi yang akurat serta tepat waktu atau *up to date* pada *website* SLA Tompaso.
- 2) Agar *website* SLA Tompaso dapat memiliki daya tarik yang kuat, sebaiknya pihak sekolah dapat mengembangkan *website* lebih mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, lalu dapat membuat tampilan *website* lebih menarik lagi serta memiliki kemampuan dalam penyampaian *website* dengan baik.
- 3) Agar SLA Tompaso dapat memiliki *website* dengan kualitas yang lebih baik, sebaiknya pihak sekolah dapat menanggulangi dalam hal kemudahan layanan komunikasi seperti membuat fitur Bot Chat atau layanan komunikasi lainnya sehingga pengguna bisa mendapatkan jawaban dengan baik dan cepat pada *website*.
- 4) Diharapkan agar seluruh siswa-siswi dari SLA Tompaso bisa lebih sering menggunakan dan mencari informasi yang berada dalam *website*, sehingga *website* ini nantinya menjadi sumber utama informasi yang diberikan oleh pihak sekolah untuk siswa-siswi SLA Tompaso bahkan untuk pihak lain juga.
- 5) Untuk saran bagi peneliti selanjutnya yang memiliki rencana untuk melakukan penelitian terhadap *website* SLA Tompaso, diharapkan memiliki responden dengan cakupan yang lebih luas sehingga penilaian dari penelitian *website* SLA Tompaso lebih tepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Marlina, Y. P. Santoso, Kelvin, and J. F. Andry, "Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0," *TEKNOINFO*, vol. 13, no. 2, pp. 63-70, 2019.
- [2]. Pratiwi Utami and Ali Mubarak, "Model Pengasuhan Anak Terkait Penggunaan Internet Di Asia," *Pengasuhan di Era Digital*, vol. 2, pp. 1-9, Agustus 2018.
- [3]. Michelle Pricillia Huwae and Ribka Cyntia Polimpung, "Pengaruh Kualitas Website Universitas Klabat Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," Universitas Klabat, Airmadidi, Skripsi 2018.
- [4]. L~L. (2020) SLA Tompaso. [Online]. <https://slatompaso.sch.id>

- [5]. Budi Setiawan Santoso and Muhammad Fauzi Anwar, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Wequal dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," *ResearchGate*, 2015.
- [6]. Ega Claudia Iqla Azizah, Himawat Aryadita, and Admaja Dwi Herlambang, "Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio)," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 8, pp. 2549-2559, Agustus 2018.
- [7]. Harry Bali Kusuma, Suprpto, and Hanifah Muslimah Az-Zahra, "Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 3, pp. 2344-2353, Maret 2019.
- [8]. Winda Siti Fatmala, Suprpto, and Aditya Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 1, pp. 175-183, Januari 2018.
- [9]. Penda Sudarto Hasugian, "Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Informasi," *Journal of Informatic Pelita Nusantara*, vol. 3, no. 1, pp. 82-86, Maret 2018.
- [10]. Yunita Trimarsiah and Muhajir Arafat, "Analisis dan Perancangan Website Sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan dan Komputer Akmi Baturaja," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 19, no. 1, 2017.
- [11]. Kenny Roz, "Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 41-49, 2020.
- [12]. Anindya Dwiana Putri and Sri Rahayu Tri Astuti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang)," *Diponegoro Journal of Management*, vol. 6, no. 2, pp. 1-10, 2017.
- [13]. Abdur Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, Skripsi 2017.
- [14]. Sri Nugrahani, "Aplikasi Metode (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Permohonan SIM Pada Satlantas Kabupaten Jombang," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, vol. 1, no. 4, pp. 491-510, 2017.
- [15]. Amirah Al Baiti, Suprpto, and Aditya Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 9, pp. 885-892, Juni 2017.