

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* HSP ACADEMY (PT. HANOSEN PRATAMA) MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Anisah Ikhsawiyanthi¹, Satrio Hadi Wijoyo^{*2}, Yusi Tyroni Mursityo³

^{1,2,3}Universitas Brawijaya, Malang

Email: ¹anisahikhsa@student.ub.ac.id, ²satriohadi@ub.ac.id, ³yusi_tyro@ub.ac.id

^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 19 Maret 2021, diterima untuk diterbitkan: 27 Februari 2023)

Abstrak

HSP Academy merupakan perusahaan lembaga training yang terletak di Tangerang dan bertujuan untuk membantu dalam mengembangkan sumber daya manusia. HSP Academy sudah terdaftar oleh badan sertifikasi baik nasional maupun internasional. HSP Academy memanfaatkan *website* perusahaan dalam menunjang pelayanan dan kebutuhan informasi pelanggannya. Untuk menciptakan layanan yang dapat memberikan nilai bagi pelanggan mereka dan juga sebagai pengelolaan jaminan mutu berdasarkan ISO 9001:2015, perlu dilakukan penilaian kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan berdasarkan asumsi penggunaannya. Metode WebQual 4.0 menilai dengan cakupan masalah *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*, metode ini menilai apakah kinerja *website* sudah sesuai dengan harapan penggunaannya. Sedangkan metode IPA digunakan untuk melihat permasalahan mana yang harus dilakukan perbaikan berdasarkan prioritas pada kuadran IPA. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 118 responden yang merupakan pengguna dari *website* HSP Academy, hasil penelitian menunjukkan terdapat 4 atribut pernyataan yang masuk kedalam prioritas utama yaitu tata letak informasi, pembaharuan informasi, informasi yang detail dan informasi yang akurat. Sedangkan terdapat 4 atribut pernyataan yang masuk kedalam prioritas rendah yaitu tampilan *website*, domain *website*, informasi dengan format bahasa serta penyampaian kritik dan saran terhadap *website*. Untuk atribut pernyataan lainnya tidak masuk kedalam prioritas perbaikan karena dinilai memiliki kinerja yang baik untuk dipertahankan. Rekomendasi perbaikan tampilan *website* pada prioritas utama dan prioritas rendah dibuat berdasarkan pedoman yang ada.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Website, WebQual 4.0, Importance and Performance Analysis (IPA), ISO

QUALITY ANALYSIS OF HSP ACADEMY (PT. HANOSEN PRATAMA)'S WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstract

HSP Academy is a training company located in Tangerang and aims to assist in developing human resources. HSP Academy has been registered by both national and international certification bodies. HSP Academy utilizes the company's website to support its customer service and information needs. To create services that can provide value for their customers and also as quality assurance management based on ISO 9001:2015, it is necessary to assess the quality of website services using WebQual 4.0 and IPA methods to improve and maintain service quality based on user assumptions. The WebQual 4.0 method assesses the coverage of Usability, Information Quality and Service Interaction problems. This method assesses whether the website's Performance is in accordance with the expectations of its users. Meanwhile, the IPA method is used to see which problems need improvement based on priority in the quadrant of IPA. Based on the results of distributing questionnaires to 118 respondents who are the users of the HSP Academy website, the results show that there are 4 attributes included in the high priority for improvement, those are information layout, updating of information, detailed information and accurate information. Meanwhile, there are 4 attributes included in low priority for improvement, those are website appearance, website domain, information in language format and the delivery of criticism and suggestions toward the website. The other attributes are not included in the priority for improvement because they are considered to have good Performance and sufficient enough to be maintained. Recommendations for the website's interface are made based on the existing guidelines.

Keywords: Service Quality, Website, WebQual 4.0, Importance and Performance Analysis (IPA), ISO

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi pada saat ini adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari. Seiring dengan adanya kemajuan pada ilmu pengetahuan, teknologi pun akan berevolusi untuk menciptakan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Bahkan, teknologi saat ini hadir sebagai pilar dalam kegiatan dan aktivitas masyarakat setiap harinya. Salah satu aspek yang menjadi sorotan adalah penggunaan teknologi sebagai sarana informasi, komunikasi, hingga pemasaran. *Website* merupakan salah satu contoh teknologi yang dapat kita gunakan sebagai media yang menyediakan sarana-sarana tersebut. Kemudahan yang diberikan *website* juga sangat banyak, salah satunya seperti mudah untuk diakses dan dijangkau oleh kalangan masyarakat.

HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) merupakan perusahaan lembaga training yang didirikan pada bulan Juli tahun 2010 dan telah terdaftar oleh badan sertifikasi baik nasional maupun internasional. HSP Academy saat ini berfokus pada peningkatan kekuatan sebagai lembaga training dan konsultasi dengan bekerja sama dengan berbagai Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan berbagai stakeholders lainnya. PT. Hanosen Pratama sebisa mungkin berusaha untuk mempertahankan standar etika yang tinggi dalam menciptakan layanan yang dapat memberikan nilai bagi pelanggan mereka. Untuk menjaga profesionalitas, perusahaan HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 sebagai bagian dari standar internasional di bidang Sistem Manajemen Mutu. Hal ini memberikan nilai lebih dalam menunjukkan kemampuan perusahaan mereka. Di dalam standar ISO 9001, menyebutkan bagaimana perusahaan dapat fokus dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut pihak HSP Academy sendiri, salah satu sarana yang berperan penting dalam menunjang pelayanan dan kebutuhan informasi pelanggannya adalah dibangunnya *website*, karena sebagian besar pelanggan mereka menemukan HSP Academy melalui *website* yang mereka punya. *Website* perusahaan tersebut biasanya digunakan dalam hal pemasaran dan penyampaian informasi kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, kurangnya kualitas *website* dapat berdampak buruk pada kualitas HSP Academy (PT. Hanosen Pratama). Biasanya, HSP Academy melakukan perbaikan pada *website* setiap tahunnya demi menjaga standar yang sudah ditetapkan ISO 9001. Namun, setelah digali lebih lanjut perbaikan biasanya dilakukan oleh internal tanpa melihat kebutuhan pelanggan dan juga pada tahun 2020 ini belum dilaksanakan perbaikan karena satu dan lain hal. Oleh karena itu, penelitian kali ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) dan nanti nya hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan

perusahaan agar tetap melakukan apa yang sudah distandarisasi ISO 9001.

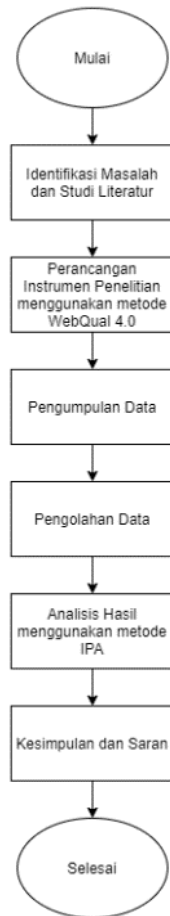
Membaca dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, pengukuran kualitas *website* salah satunya bisa dilakukan dengan metode WebQual. Seperti penelitian yang dilansir oleh Napitupulu (2016), untuk mengetahui apakah layanan diterima oleh pengguna, peneliti terdahulu menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai kerangka untuk mengukur kualitas layanan pada *website* universitas XYZ. Selain menggunakan WebQual 4.0, peneliti terdahulu juga menggunakan metode IPA dalam mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dalam penggunaan *website* tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara menganalisis kesenjangan antara apa yang sudah dilakukan dengan apa yang seharusnya ada pada *website* tersebut. Tujuan mengapa penelitian terdahulu dilakukan adalah agar *website* universitas XYZ dapat meningkatkan layanan pada *website* mereka didalam persaingan antar kualitas dan reputasi perguruan tinggi.

Hal ini menginspirasi peneliti dalam melakukan penelitian terhadap obyek *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama). Penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 guna mengetahui kualitas *website*. Metode WebQual 4.0 merupakan metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat atau kualitas sebuah *website*. Metode ini memiliki tiga variabel yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi pelayanan (*Service Interaction*). WebQual 4.0 adalah metode yang tepat untuk mengetahui tingkat kualitas *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama). Selain WebQual 4.0, *Importance and Performance Analysis* atau IPA juga digunakan pada penelitian ini untuk memetakan kualitas *website* berdasarkan tiga variabel yang ada pada WebQual kepada empat kuadran yang mendeskripsikan harapan pengguna dan kondisi yang ada. Sehingga nantinya kita dapat mengetahui prioritas masalah yang harus diatasi terlebih dahulu dan pengaruh kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu sistem. Diharapkan nantinya pada penelitian ini dihasilkan sebuah output yang menjelaskan nilai dari kualitas *website*, menjelaskan rekomendasi perbaikan, serta dapat dijadikan acuan dalam perbaikan kualitas *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama).

Penelitian WebQual dan IPA yang dilakukan oleh banyak peneliti terdahulu biasanya hanya memberikan rekomendasi berbentuk tulisan. Namun, hal tersebut dapat menimbulkan ambiguitas dalam memahami dan menginterpretasi sebuah tulisan. Sehingga penelitian ini memiliki kebaruan dalam memberikan rekomendasinya, selain memberikan rekomendasi berbentuk tulisan penelitian ini dilengkapi dengan rekomendasi berupa tampilan yang dapat membantu pihak HSP Academy dalam memahami lebih dalam rekomendasi yang sudah diberikan oleh peneliti.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan berdasarkan diagram alir dibawah ini.



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Tahapan awal pada penelitian ini nantinya akan dilakukan dengan mengidentifikasi masalah terhadap obyek penelitian, yang di mana peneliti menggali masalah kemudian merumuskan batasan tertentu agar penelitian tetap fokus terhadap tujuan penelitian. Penggalan masalah pada penelitian ini akan dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi literatur. Observasi dilakukan dengan cara menelusuri lebih dalam *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama). Lalu dilakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab pada *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama). Sedangkan studi literatur bertujuan untuk menambah pemahaman lebih dalam terhadap teori, metode maupun literatur terkait kebutuhan penelitian. Studi literatur yang akan dibahas pada penelitian ini adalah WebQual 4.0, *Importance* dan *Performance Analysis* (IPA), Kualitas layanan, Populasi dan Sampel, hingga *website* HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) itu sendiri.

Perancangan dilakukan dengan menentukan pernyataan yang ada pada kuesioner WebQual 4.0. Pada dasarnya WebQual 4.0 memiliki 22 indikator yang dapat digunakan. Pada dasarnya, WebQual 4.0 menggunakan indikator berbahasa Inggris, namun

kemudian penelitian yang dilakukan Napitupulu menafsirkan sekaligus menerjemahkan indikator-indikator tersebut kedalam Bahasa Indonesia. Namun, terdapat beberapa perbedaan pada indikator yang sudah diterjemahkan yaitu; variabel *Usability* pada indikator ‘Tepat dalam penyusunan tata letak informasi’ dan indikator ‘Kemudahan untuk menemukan alamat *website*’. Kemudian ditemukan juga perbedaan pada variabel ‘*Service Interaction*’ di indikator ‘Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian’. Hal ini terjadi karena menurut Napitupulu (2016), pernyataan pada WebQual 4.0 dapat disesuaikan apabila dirasa kurang relevan dengan kebutuhan *website* yang akan diukur. Hal ini bertujuan untuk membantu penelitian agar menghasilkan hasil akhir yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen penelitian akan dilampirkan pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	No.	Pernyataan
<i>Usability</i>	1	<i>Website</i> HSP Academy mudah untuk dioperasikan
	2	<i>Website</i> HSP Academy memiliki interaksi yang jelas dan mudah untuk dimengerti
	3	<i>Website</i> HSP Academy mudah untuk dinavigasikan atau memiliki petunjuk yang jelas
	4	<i>Website</i> HSP Academy memiliki tampilan yang menarik dan atraktif
	5	<i>Website</i> HSP Academy memiliki tampilan yang sesuai dengan jenisnya
	6	<i>Website</i> HSP Academy memiliki tampilan yang sesuai dengan jenisnya
	7	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang pelanggan butuhkan
	8	<i>Website</i> HSP Academy memiliki tata letak informasi yang tepat
<i>Information Quality</i>	9	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang terpercaya
	10	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang diperbaharui setiap waktu/up to date
	11	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang mudah dipahami
	12	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang detail
	13	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang relevan
	14	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan informasi yang akurat
	15	<i>Website</i> HSP Academy menyajikan informasi dengan format yang sesuai
<i>Service Interaction</i>	16	<i>Website</i> HSP Academy memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan
	17	<i>Website</i> HSP Academy menyediakan keamanan untuk melakukan interaksi pada <i>website</i>

Variabel	No.	Pernyataan
	18	Website HSP Academy memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	19	Website HSP Academy memudahkan pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap website
	20	Website HSP Academy menarik minat dan perhatian
	21	Website HSP Academy memberikan kemudahan pada setiap pengguna untuk bisa saling berkomunikasi dengan pengguna lainnya
	22	Pelanggan percaya bahwa website HSP Academy menyediakan layanan jasa sesuai yang dijanjikan
Overall Impressions	23	Tampilan website HSP Academy secara keseluruhan baik

Jawaban yang akan disajikan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan sebagai skala pengukuran untuk mengukur pendapat responden. Bobot nilai pada skala *Likert* sebenarnya adalah angka 1-5. Namun bobot nilai netral dihilangkan, modifikasi tersebut terjadi untuk menghindari arti ganda, ambiguitas serta keraguan pada pendapat responden saat ditafsirkan apakah masuk kearah setuju atau kearah tidak setuju (Hertanto, 2017).

Sebelum dilakukan penyebaran, kuesioner yang sudah dimodifikasi akan dilakukan pengujian terlebih dahulu. Pengujian yang akan dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas akan dilakukan dengan dua cara; *Expert Judgement* oleh minimal 3 orang ahli dan uji coba instrumen terhadap 30 orang responden (Sugiyanto, 2013). *Expert Judgement* dilakukan kepada 1 dari pihak dosen dan 2 dari pihak HSP Academy yang bertanggung jawab sebagai *product owner*. Kemudian dilakukan uji validitas untuk mengukur apakah instrumen penelitian yang digunakan valid dalam mengukur kualitas pelayanan website HSP Academy serta dilakukan juga pengujian uji reliabilitas untuk mengukur seberapa besar tingkat konsisten dan kestabilan sebuah kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan memberikan kuesioner tersebut kepada 30 responden yang mengisi kuesioner tanpa melihat jenis penggunaannya dan akan diolah menggunakan software *IBM SPSS Statistics*.

Selanjutnya, penyebaran instrumen dilakukan melalui platform Google Form. Pengisian kuesioner nantinya akan dibagi menjadi dua bagian. Yang pertama mengisi kuesioner yang membahas nilai kondisi *Performance* (kinerja) dan yang kedua mengisi kuesioner yang membahas nilai kondisi *Importance* (kepentingan). Ferdinand (2006) menjelaskan jika jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan merujuk pada persyaratan jumlah sampel minimal, yaitu dengan bergantung pada jumlah indikator yang digunakan sebagai instrumen penelitian kemudian jumlah indikator tersebut nantinya akan dikalikan

dengan rasio 5-10. Pada penelitian ini menggunakan 23 buah indikator, sehingga nantinya minimal sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 23 indikator dikali 5 yaitu 115 responden.

Sebelum dilakukan pengolahan data, data yang masuk akan di filter secara manual untuk melihat apakah terdapat data *noise*. Data *noise* merupakan data yang mengandung nilai yang tidak benar, tidak sesuai atau menyimpang dari yang diharapkan. Hal ini dilakukan untuk menghindari data akhir yang kurang akurat. Kriteria data *noise* pada penelitian ini adalah; jika pada kedua kuesioner kondisi (*Performance*) dan kuesioner kepentingan (*Importance*) diisi dengan nilai 1.

Setelah mendapatkan jawaban dari total 121 responden, ditemukan 3 data *noise* yang menyebabkan data tersebut tidak diikutsertakan dalam penelitian ini dilakukan. Sehingga total jawaban responden yang digunakan adalah 118. Kemudian dilakukan pengolahan data untuk mengkonversi skala pada kuesioner menjadi skor angka yang bertujuan untuk mendapatkan nilai perpotongan pada sumbu X dan Y. Data juga disajikan menggunakan statistika deskriptif agar penyajian data dapat lebih mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna data.

3. LANDASAN KEPUSTAKAAN

Website Quality atau *WebQual* merupakan salah satu cara untuk melakukan pengukuran kualitas pada website yang dikembangkan oleh Richard Vidgen dan Stuart Barnes. *WebQual* sudah mengalami perkembangan dan perbaikan sejak tahun 1998. *WebQual 4.0* lahir pada tahun 2002 setelah mengalami beberapa perbaikan. Pengukuran kualitas website dapat diukur menggunakan *WebQual 4.0* yang memiliki 3 variabel pengukuran utama dengan total 22 butir pernyataan. Ketiga variabel tersebut adalah kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi pelayanan (*Service Interaction*).

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dipopulerkan pada tahun 1977 oleh John A. Martilla dan John C. James. IPA sendiri merupakan metode atau teknik pengukuran analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor atau atribut yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan mereka. Penilaian dilakukan dengan memberikan responden dua kondisi pernyataan, kondisi yang menggambarkan performa saat ini (*Performance*) dan kondisi yang seharusnya dirasakan pengguna (*Importance*). Metode IPA memiliki tiga cara dalam melakukan analisis, yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan dan analisis kuadran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selanjutnya dilakukan analisis sesuai dengan metode IPA, yaitu analisis kesesuaian, analisis

kesenjangan dan analisis kuadran. Analisis kesesuaian dilakukan untuk melihat apakah kinerja dari *website* sudah sesuai dengan harapan setiap pengguna. Perhitungan dilakukan dengan membagi total skor pada masing-masing pernyataan pada kuesioner kinerja (*Performance*) dengan total skor pada masing-masing pernyataan pada kuesioner kepentingan (*Importance*). Hasil kemudian dikonversi kedalam bentuk persentase, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil analisis kesesuaian

No.	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
	Kinerja	Kepentingan	
1	378	407	93%
2	380	403	94%
3	374	406	92%
4	342	401	85%
5	380	404	94%
6	362	409	89%
7	334	406	82%
8	324	402	81%
9	382	410	93%
10	237	412	58%
11	375	404	93%
12	298	408	73%
13	371	402	92%
14	306	408	75%
15	340	404	84%
16	374	405	92%
17	373	398	94%
18	375	403	93%
19	345	401	86%
20	363	404	90%
21	378	404	94%
22	367	405	91%
Rata-rata			87%

Berdasarkan tabel diatas, disimpulkan bahwa rata-rata nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan menurut pengguna terhadap *website* HSP Academy secara keseluruhan adalah 87%. Menurut Supranto (2006), jika tingkat kesesuaian $< 100\%$, menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan (*Performance*) belum memenuhi dari apa yang dianggap penting (*Importance*) oleh pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih ada pengguna yang merasa kurang puas dengan pelayanan *website* HSP Academy secara keseluruhan.

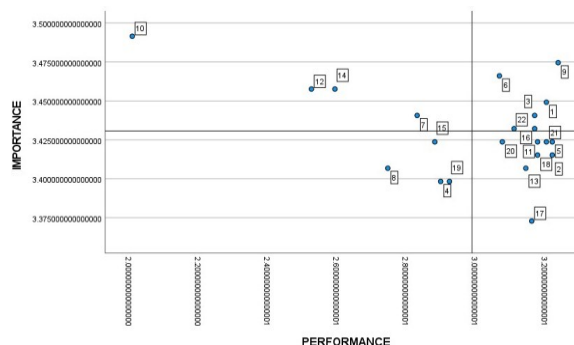
Dilakukan juga perhitungan analisis untuk melihat tingkat kesenjangan. Analisis kesenjangan bertujuan untuk melihat seberapa besar nilai kesenjangan pada fakta dan opini pengguna terhadap *website* HSP Academy. Perhitungan dilakukan dengan mengurangi rata-rata skor pada masing-masing pernyataan pada kuesioner kinerja (*Performance*) dengan rata-rata skor pada masing-masing pernyataan pada kuesioner kepentingan (*Importance*). Hasil kemudian ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil analisis kesenjangan

No	Total Skor		Gap	Ket.
	Kinerja	Kepentingan		
1	3,20	3,45	-0,25	Tidak Sesuai
2	3,22	3,42	-0,19	Tidak Sesuai
3	3,17	3,44	-0,27	Tidak Sesuai
4	2,90	3,40	-0,50	Tidak Sesuai
5	3,22	3,42	-0,20	Tidak Sesuai
6	3,07	3,47	-0,40	Tidak Sesuai
7	2,83	3,44	-0,61	Tidak Sesuai
8	2,75	3,41	-0,66	Tidak Sesuai
9	3,24	3,47	-0,24	Tidak Sesuai
10	2,01	3,49	-1,48	Tidak Sesuai
11	3,18	3,42	-0,25	Tidak Sesuai
12	2,53	3,46	-0,93	Tidak Sesuai
13	3,14	3,41	-0,26	Tidak Sesuai
14	2,59	3,46	-0,86	Tidak Sesuai
15	2,88	3,42	-0,54	Tidak Sesuai
16	3,17	3,43	-0,26	Tidak Sesuai
17	3,16	3,37	-0,21	Tidak Sesuai
18	3,18	3,42	-0,24	Tidak Sesuai
19	2,92	3,40	-0,47	Tidak Sesuai
20	3,08	3,42	-0,35	Tidak Sesuai
21	3,20	3,42	-0,22	Tidak Sesuai
22	3,11	3,43	-0,32	Tidak Sesuai
Rata-rata			-0,44	Tidak Sesuai

Berdasarkan tabel diatas, disimpulkan bahwa rata-rata nilai tingkat kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan menurut pengguna terhadap *website* HSP Academy secara keseluruhan adalah -0,44. Jika hasil tingkat kesenjangan ≥ 0 maka kinerja sudah dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengguna. Namun karena seluruh pernyataan belum memenuhi kriteria tersebut, seluruh pernyataan pada tingkat kesenjangan dianggap tidak sesuai.

Setelah itu, dilakukan analisis kuadran menggunakan software *IBM SPSS Statistics*. Gambar 2 berikut ini adalah hasil dari analisis kuadran berdasarkan penilaian responden terhadap *website* HSP Academy:



Gambar 2. Hasil analisis kuadran

Terdapat 4 pernyataan yang masuk kedalam prioritas utama perbaikan (Kuadran I). Dijelaskan bahwa atribut yang masuk kedalam kuadran ini belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga belum memuaskan pelanggan dari segi pelayanan. Hal ini dikarenakan nilai *Performance* (kinerja) lebih rendah dibandingkan dengan nilai *Importance*

(kepentingan). Atribut yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang tinggi untuk diperbaiki terlebih dahulu. Keempat pernyataan tersebut adalah pernyataan dengan nomor 7 yang merupakan “Website HSP Academy memiliki tata letak informasi yang tidak tepat”, 10 yang merupakan “Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang diperbaharui setiap waktu/up to date”, 12 yaitu “Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang detail” dan 14 yang merupakan “Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang akurat”.

Pada Kuadran II, terdapat 6 pernyataan yang masuk. Dijelaskan bahwa atribut yang masuk kedalam kuadran ini telah melampaui ekspektasi atau harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan nilai *Performance* (kinerja) sangat tinggi dan nilai *Importance* (kepentingan) juga sangat tinggi. Atribut yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat prioritas paling rendah untuk dilakukan perbaikan. Keenam pernyataan tersebut adalah pernyataan nomor 1 tentang “Website HSP Academy mudah untuk dioperasikan”, nomor 3 tentang “Website HSP Academy mudah untuk dinavigasikan atau memiliki petunjuk yang jelas”, nomor 6 tentang “Website HSP Academy menyediakan informasi yang pelanggan butuhkan”, nomor 9 tentang “Website HSP Academy menyediakan informasi yang terpercaya”, nomor 16 tentang “Website HSP Academy memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan” dan nomor 22 tentang “Pelanggan percaya bahwa website HSP Academy menyediakan layanan jasa sesuai yang dijanjikan”.

Pada prioritas rendah perbaikan (Kuadran III), terdapat 4 pernyataan yang masuk. Dijelaskan bahwa atribut yang masuk kedalam kuadran ini dianggap kurang penting sehingga pelayanan tidak memiliki keistimewaan. Hal ini dikarenakan nilai *Performance* (kinerja) rendah dan nilai *Importance* (kepentingan) juga rendah. Atribut yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang rendah untuk dilakukan perbaikan, namun perlu dipertimbangkan kembali terkait pengaruh dan manfaat yang ditimbulkan. Keempat pernyataan tersebut yaitu dengan nomor 4 “Website HSP Academy memiliki tampilan yang menarik dan atraktif”, 8 yang merupakan “Domain website HSP Academy (<http://healthsafetyprotection.com/>) mudah untuk dicari”, 15 “Website HSP Academy menyajikan informasi dengan format yang sesuai”, dan 19 “Website HSP Academy memudahkan pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap website”.

Sedangkan pada Kuadran IV, terdapat 8 pernyataan yang masuk. Dijelaskan bahwa atribut yang masuk kedalam kuadran ini dianggap kurang penting namun memiliki kinerja yang baik sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Hal ini dikarenakan nilai *Performance* (kinerja) yang

tinggi dan nilai *Importance* (kepentingan) rendah. Atribut yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang rendah untuk dilakukan perbaikan. Kedelapan pernyataan tersebut adalah pernyataan nomor 2 tentang “Website HSP Academy memiliki interaksi yang jelas dan mudah untuk dimengerti”, nomor 5 tentang “Website HSP Academy memiliki tampilan yang sesuai dengan jenisnya”, nomor 11 tentang “Website HSP Academy menyediakan informasi yang mudah dipahami”, nomor 13 tentang “Website HSP Academy menyediakan informasi yang relevan”, nomor 17 tentang “Website HSP Academy menyediakan keamanan untuk melakukan interaksi pada website”, nomor 18 tentang “Website HSP Academy menyediakan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi”, nomor 20 tentang “Website HSP Academy menarik minat dan perhatian” dan terakhir nomor 21 tentang “Website HSP Academy memberikan kemudahan pada setiap pengguna untuk bisa saling berkomunikasi dengan pengguna lainnya”.

5. REKOMENDASI

Pernyataan yang masuk pada Kuadran I dan juga Kuadran III kemudian diberikan rekomendasi sesuai dengan panduan yang telah disimpulkan oleh Renee Garrett, Jason Chiu, Ly Zhang dan Sean D. Young pada tahun 2016. Panduan tersebut melakukan tinjauan terhadap setiap literatur yang membahas tentang elemen *website*, kemudian menyimpulkan apa saja elemen-elemen utama yang harus diperhatikan pada sebuah *website*. Terdapat 7 elemen utama yang dibahas pada penelitian tersebut; *Navigation*, *Graphical Representation*, *Organization*, *Content Utility*, *Purpose*, *Simplicity* dan *Readability*. Tabel 4 berikut ini akan menjabarkan rekomendasi untuk permasalahan yang masuk pada Kuadran I:

Tabel 4. Rekomendasi Kuadran I

Variabel	No.	Permasalahan	Rekomendasi
<i>Usability</i>	7	Website HSP Academy memiliki tata letak informasi yang tidak tepat	<i>Organization – Systematic information arrangement and categorization</i>
<i>Information Quality</i>	10	Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang diperbaharui setiap waktu/up to date	<i>Content Utility – Current/up-to-date</i>
<i>Information Quality</i>	12	Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang detail	<i>Content Utility – Sufficient amount of information to attract repeat visitors</i>
<i>Information Quality</i>	14	Website HSP Academy tidak menyediakan informasi yang akurat	<i>Content Utility – Content quality</i>

Tabel 5 berikut ini akan menjabarkan rekomendasi untuk permasalahan yang masuk pada Kuadran III:

Tabel 5. Rekomendasi Kuadran III

Variabel	No.	Permasalahan	Rekomendasi
Usability	4	Website HSP Academy tidak memiliki tampilan yang menarik dan atraktif	<i>Graphical Representation – Visual attractiveness/layout</i>
			<i>Simplicity – Consistency in design throughout the website</i>
			<i>Graphical Representation – Effective use of white space/avoid visual overload</i>
Usability	8	Domain website HSP Academy (http://healthsafetyprotection.com/) susah untuk dicari	<i>Navigation – Easy access to web pages</i>
Information Quality	15	Website HSP Academy tidak menyajikan informasi dengan format yang sesuai	<i>Readability – Well written</i>
			<i>Readability – Grammatically correct</i>
Service Interaction	19	Website HSP Academy tidak memudahkan pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap website	<i>Purpose – Type of interaction</i>



Gambar 3. Tampilan awal

Berdasarkan hasil rekomendasi diatas, kemudian dilakukan perancangan desain tampilan website yang dapat dijadikan referensi perbaikan oleh pihak HSP Academy. Salah satu contoh rekomendasi diberikan pada halaman utama website HSP Academy. Gambar 3 menunjukkan tampilan sebelum diberikan rekomendasi. Sedangkan tampilan setelah dilakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Rekomendasi tampilan

6. KESIMPULAN

Hasil dari perhitungan kuesioner WebQual 4.0 pada penilaian kinerja (*Performance*), rata-rata total dari ketiga variabel didapatkan angka 2,99. Nilai tersebut digunakan sebagai nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA. Sedangkan hasil dari perhitungan kuesioner WebQual 4.0 pada penilaian kepentingan (*Importance*), rata-rata total dari ketiga variabel didapatkan angka 3,43. Nilai tersebut digunakan sebagai nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA.

Pada hasil variabel *Usability* memiliki nilai rata-rata 89% untuk tingkat kesesuaian dengan nilai rata-rata -0,39 untuk tingkat kesenjangan. Hanya terdapat satu pernyataan yang masuk kedalam Kuadran I, yaitu pada pernyataan 7. Sedangkan pada Kuadran III terdapat dua pernyataan, yaitu pernyataan 4 dan pernyataan 8.

Hasil variabel *Information Quality* memiliki nilai rata-rata 81% untuk tingkat kesesuaian dengan nilai rata-rata -0,65 untuk tingkat kesenjangan. Terdapat tiga pernyataan pada variabel *Information Quality* yang masuk kedalam Kuadran I, yaitu pernyataan 10, lalu pernyataan 12 dan terakhir pernyataan 14. Sedangkan pada Kuadran III terdapat satu pernyataan, yaitu pernyataan 15.

Untuk variabel *Service Interaction* memiliki nilai rata-rata 91% untuk tingkat kesesuaian dengan nilai rata-rata -0,30 untuk tingkat kesenjangan. Pada variabel *Service Interaction* tidak ada pernyataan yang masuk pada Kuadran I dan hanya terdapat satu pernyataan yang masuk kedalam Kuadran III, yaitu pernyataan 19.

Dari hasil perhitungan kuesioner WebQual 4.0, peneliti menyimpulkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* tidak memenuhi harapan pengguna karena tingkat kesesuaian dan kesenjangan dianggap belum memenuhi kriteria penilaian. Hal ini terbukti pada tingkat kesesuaian tidak mencapai nilai 100% dan tingkat kesenjangan masih dibawah nol. Tingkat kesesuaian yang baik memiliki persentase nilai lebih dari sama dengan 100%, sedangkan untuk tingkat kesenjangan yang baik memiliki nilai lebih dari sama dengan nol.

Pada kondisi kesan keseluruhan *website*, skala Setuju merupakan skala dengan jumlah pemilih terbanyak yaitu 105 orang dari total 118 responden atau sebanyak 89%. Pengguna menganggap bahwa tampilan *website* HSP Academy memiliki tampilan *website* yang sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- ADI, D., WIJOYO, S., & WARDANI, N. 2020. Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 1 Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 4, no. 3, p. 994-1002, juni 2020. ISSN 2548-964X.
- APRILIANI, D., FIKRY, M. & HUTAJULU, M. J., 2020. Analisa Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.Com. Ilmiah Merpati, Volume 8.
- ARIKUNTO, S., 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- BARNES, S. J. & VIDGEN, R. T., 2002. An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce. Journal Of Electronic Commerce Research, Volume 3, P. 122.
- BON, J. V., SELM, L. V. & POLTER, S., 2008. ISO/IEC 20000 - An Introduction. 1st Ed. Amersfoort: Van Haren Publishing.
- DELONE, W. & MCLEAN, E., 2003. The Delone And Mclea Model Of Information Systems Success : A Ten Year Update. Management Information System.
- FERDINAND, A. T., 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- GARETT, R., CHIU, J., ZHANG, L. & YOUNG, S. D., 2016. A Literature Review: Website Design And User Engagement. Online Journal Of Communication And Media Technologies, Volume 6, Pp. 7-8.
- HERTANTO, E., 2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Metodologi Penelitian.
- ISO, 2015. ISO 9001:2015 - Quality Management Systems. [Online] Available At: <https://www.iso.org/standard/62085.html> [Accessed 01 Oktober 2020].
- NAPITUPULU, D. B., 2016. Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual Sebagai Pedoman Dalam Penyusunan Kuesioner. Buletin Pos Dan Telekomunikasi.
- PT. HANOSEN PRATAMA, 2010-2020. HSP Academy. [Online] Available At: <http://healthsafetyprotection.com/> [Accessed 01 Oktober 2020].
- SAURO, J. & LEWIS, J. R., 2012. Quantifying The User: Practical Statistics For User Research. Waltham: Elsevier Inc.
- SUGIYONO, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. In: Bandung: Alfabeta.
- SUGIYONO, 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- SUPRANTO, J., 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- YUDISTIRA, A., HANGGARA, B., & AZ-ZAHRA, H. 2020. Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance and Performance Analysis. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 4, no. 10, p. 3571-3579, okt. 2020. ISSN 2548-964X.