



Analisis Kualitas Layanan *Website* Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Obi Mardalena¹, Ria Andryani*²

¹Informatics Departement , Bina Darma University, Palembang, Idonesia
Email : ¹obimardalena14@gmail.com, ²ria.andryani@binadarma.ac.id

Abstract

Website is a medium that is currently widely used as a tool to provide services and information. Palembang Open University is one of the universities that uses the website as a means to provide information related to academic activities to its students. To determine the quality of a website, it is necessary to analyze the measurement of website quality based on user perceptions. The purpose of this Analysis is used to determine the indicators that affect the quality of website services based on the instrument used from the webqual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality. Then the analytical technique used is importance performance Analysis (IPA) which will provide an overview of the indicators that need improvement or need to be maintained. The data collection technique in this study used a questionnaire with a research sample of 100 respondents. The results of the Analysis of the quality of website services at the Open University of Palembang have a suitability level of 99.99% or <100%. While the results of the average value of the gap (GAP) have a value of -0.01 which means that the quality of website performance has not fully met user expectations. Then the results of the Analysis of the IPA quadrant that need improvement because this quadrant has a low level of performance, so it can affect the level of interest of users to rely on these indicators, namely in the first priority quadrant which is indicator number 14 detailed information, indicator number 15 information in a format that according to indicator number 17 the website is safe from viruses.

Keywords : Website Service Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis .

1. PENDAHULUAN

Pada era digital seperti sekarang ini, peran teknologi internet dirasakan semakin besar karena hampir semua aktivitas dapat dilakukan melalui dunia maya. Internet merupakan salah satu media berbagi data serta informasi yang tidak terikat waktu, jarak serta tempat untuk masyarakat luas (Setiawan et al., 2019).



Tidak hanya fungsional utama internet selaku media pertukaran informasi, internet pula berfungsi besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebab dapat meminimalisir biaya serta akses luas. Segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat diperoleh. Keunggulan ini tentunya dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan dan layanannya melalui media berbasis *website* (Abbas, 2013).

Pada *website* perguruan tinggi dibuat untuk mengenalkan lembaga pendidikannya sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pengumuman kuliah, pembayaran SPP, jadwal ujian, dan melihat nilai hasil ujian (Lisa, 2016). Tidak hanya itu, pelaksanaan layanan berbasis *web* juga butuh dukungan dengan terdapatnya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Institusi akademi perguruan tinggi tidak boleh hanya bergantung pada kualitas produk, namun juga kualitas dari layanan yang disediakan juga ialah hal yang sangat berarti untuk meyakinkan para pengguna untuk senantiasa memakai layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi suatu yang sangat berarti khususnya saat institusi perguruan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut ataupun memerlukan kesempurnaan dari layanan yang diberikan (Napitupulu, 2016).

Universitas Terbuka Palembang merupakan perguruan tinggi yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan didukung dengan sistem informasi akademik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen dalam penyebaran informasi. Hal ini terbukti dengan adanya *website* pada Universitas Terbuka Palembang yang dapat diakses di <http://palembang.ut.ac.id/>. Universitas Terbuka Palembang berusaha untuk terus menyediakan pelayanan terbaik khususnya kepada mahasiswa nya untuk memberikan informasi-informasi seputar Universitas Terbuka Palembang mengenai kegiatan dan perkembangan universitas pada *website* nya. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap *website* adalah dengan cara melakukan analisis kualitas layanan terhadap *website* tersebut.

Sejauh ini layanan *website* pada Universitas Terbuka Palembang belum ada terdapat penelitian yang melaksanakan pengukuran kualitas *website* terhadap persepsi kepuasan penggunanya. Peningkatan kualitas layanan berbasis *website* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas *website* yang ada saat ini dengan dilihat dari persepsi pengguna untuk mengetahui sejauh mana *website*

dapat diterima oleh penggunanya. Metode yang tepat untuk digunakan pada penelitian ini adalah Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Analysis Performance* (IPA) dipilih karena Metode *Webqual* 4.0 lebih sesuai dengan pokok permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti.

Metode *Webqual* 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisa kualitas suatu *website* yang dilihat dari persepsi atau anggapan dari pengguna akhir. Hasil dari metode ini berfokus terhadap tiga dimensi kualitas *website* yaitu: *usability quality* atau kualitas penggunaan, *information quality* atau kualitas informasi, dan *service interaction quality* atau kualitas layanan (Fikry et al., n.d.). Sedangkan Metode IPA dipilih karena metode ini dapat mendukung dalam pengolahan data. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat *importance* dan *performance* dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk objek yang teliti. Dengan kata lain Metode IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menggunakan menciptakan suatu diagram kartesius yang menampilkan letak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu *website*. Dengan dilakukannya analisis kualitas *website* pada Universitas Terbuka Palembang menggunakan metode *webqual* dan metode *importance performance Analysis* (IPA) dapat menentukan hasil akhir yang akurat dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna atau user satisfaction. Sehingga analisis ini nantinya bisa dipakai untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas *website*, khususnya pada penyedia informasi kampus dan pelayanan mahasiswa berbasis *website* pada Universitas Terbuka Palembang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang proses analisis datanya berupa data statistik (Isthafana, 2019). Pemilihan jenis penelitian ini dikarenakan pada penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif. Selain itu juga terdapat proses pengisian kuesioner sebagai media pendukung dalam proses pencarian data penelitian. Sedangkan untuk mengukur kualitas layanan *website*, pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini diantaranya yaitu observasi dengan melakukan pengamatan dan melihat fakta-fakta dari objek yang diteliti. Kedua pengumpulan data dengan teknik kuesioner yaitu dengan memberi pernyataan atau pertanyaan kuesioner yang dibagikan secara tidak langsung melalui link google form kepada mahasiswa Universitas Terbuka Palembang yang disebarakan melalui media sosial whatsapp dan email. Ketiga pengumpulan data dengan teknik studi pustaka yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai referensi yang relevan seperti dari jurnal-jurnal ilmiah, buku, dan skripsi terdahulu.

2.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi terdiri dari orang atau satuan-satuan tertentu selaku anggota ataupun himpunan dalam suatu kelas ataupun kalangan tertentu yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat mewakili dalam memberikan penilaian suatu penelitian (Swara dan Oktaviani, 2019). Jumlah populasi mahasiswa Universitas Terbuka Palembang sebanyak 13599 orang mahasiswa aktif yang terdata dari tahun 2015 sampai dengan 2021. Data mahasiswa tersebut didapat dari pihak Universitas Terbuka Palembang. Berikut adalah jumlah populasi mahasiswa Universitas Terbuka Palembang yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Terbuka Palembang Tahun 2015-2021

No	Fakultas	Jumlah Populasi
1.	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	8236
2.	Ekonomi	1910
3.	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	239
4.	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3214
Total Keseluruhan		13599

Sumber : Universitas Terbuka Palembang

b. Sampel

Sampel merupakan elemen dari satu populasi yang diseleksi untuk mewakili populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi merupakan pengguna yang hendak dijadikan responden (Sari dan Sopiah, 2017). Metode pengambilan Sampel yang digunakan yaitu dengan teknik *simple random sampling*, dimana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel pada penelitian ini. Pengguna yang hendak dijadikan sampel wajib mewakili dari seluruh populasi (pengguna). Berdasarkan populasi di atas maka akan dihitung sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

1 = Konstanta

e^2 = Nilai kritis 10 % (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Ukuran sampel yang dihitung :

$$n = \frac{13599}{1 + 13599 (10\%)^2} = \frac{13599}{136} = 99,992647 \text{ dibulatkan jadi 100 sampel}$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, maka didapatkan bahwa dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dari Mahasiswa Universitas Terbuka Palembang.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Webqual* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah data responden sudah terkumpul maka akan diolah analisis pengolahan data berdasarkan analisis demografis yaitu untuk mengetahui data profil responden yang mengisi kuesioner. Kemudian hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas yang akan dilakukan dengan aplikasi program SPSS. Setelah itu dilakukan analisis data lebih lanjut menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA dilakukan dengan melakukan analisis kesenjangan (GAP), analisis tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran IPA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang telah didapatkan dari hasil penelitian pada kualitas *website* Universitas Terbuka Palembang terhadap pengguna dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) akan diolah menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2010 dan IBM SPSS versi 25.

3.1 Hasil Analisis Demografis Responden

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan didapatkan bahwa dari 100 responden penelitian akan ditunjukkan karakteristik responden yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	32	32%
2.	Perempuan	68	68%
	Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (68%) sedangkan untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (32%). Dari persentase data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Universitas Terbuka Palembang yang menjadi ukuran sampel dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	17-25 Tahun	33	33%
2.	26-35 Tahun	59	59%
3.	36-45 Tahun	8	8%
4.	46-55 Tahun	0	0%
5.	>56 Tahun	0	0%
	Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukan bahwa responden yang mempunyai umur 17-25 Tahun sebanyak 33 orang (33%), kemudian responden yang berumur dari 26-35 Tahun sebanyak 59 orang (59%), dan responden yang berumur 36-45 Tahun sebanyak 8 orang (8%). Dari persentase data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini adalah responden yang berumur antara 26-35 Tahun.

c. Berdasarkan Fakultas

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah Responden	Persentase
1.	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	49	49%
2.	Ekonomi	16	16%
3.	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	13	13%
4.	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	22	22%
	Total	100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 49 orang (49%), responden dengan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 22 orang (22%), kemudian responden dengan fakultas Ekonomi sebanyak 16 orang (16%) dan untuk responden dengan fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam sebanyak 13 orang (13%). Dari hasil persentase data menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner penelitian ini berdasarkan fakultas adalah responden dari fakultas keguruan dan ilmu pendidikan.

d. Berdasarkan Tingkat Semester

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester

No.	Tingkat Semester	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	1-2	25	25%
2.	3-4	34	34%
3.	5-6	25	25%
4.	7-8	16	16%
5.	>9	0	0%
Total		100	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden dengan tingkat semester 1-2 yaitu sebanyak 25 orang (25%), kemudian responden dengan tingkat semester 3-4 yaitu sebanyak 34 orang (34%), untuk responden dengan tingkat semester 5-6 yaitu sebanyak 25 orang (25%), dan responden dengan tingkat semester 7-8 yaitu sebanyak 16 orang (16%). Dengan demikian persentase data dari sampel yang diambil menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan tingkat semester yang mengisi kuesioner adalah mahasiswa tingkat semester 3-4.

3.2 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian kualitas instrumen pada penelitian dibagi menjadi dua yaitu berdasarkan *webqual* pada *performance* (tingkat kinerja) dan *webqual* pada *importance* (tingkat harapan) dengan tujuan untuk mengetahui kesungguhan responden dalam menjawab setiap pernyataan indikator pada penelitian. Dalam penelitian ini, n (jumlah responden) = 100 orang, dan terdapat tiga variabel penelitian, jadi untuk hitung nilai r tabel yakni $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka r tabel yang didapatkan sebesar 0,196. Berikut ini adalah hasil uji validitas yaitu :

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Webqual Pada Performance

No.	Variabel	Koefisien Validitas	r tabel	Keterangan
1.	<i>Usability quality</i>	0.608	0.196	Valid

2.		0.740	0.196	Valid
3.		0.784	0.196	Valid
4.		0.659	0.196	Valid
5.		0.816	0.196	Valid
6.		0.699	0.196	Valid
7.		0.695	0.196	Valid
8.		0.491	0.196	Valid
9.	<i>Information quality</i>	0.646	0.196	Valid
10.		0.612	0.196	Valid
11.		0.684	0.196	Valid
12.		0.677	0.196	Valid
13.		0.778	0.196	Valid
14.		0.710	0.196	Valid
15.		0.644	0.196	Valid
16.	<i>Service interaction quality</i>	0.624	0.196	Valid
17.		0.781	0.196	Valid
18.		0.762	0.196	Valid
19.		0.745	0.196	Valid
20.		0.755	0.196	Valid
21.		0.748	0.196	Valid
22.		0.698	0.196	Valid

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan setiap indikator instrumen penelitian *Webqual* terhadap *Performance* atau tingkat kinerja *website* dinyatakan valid semua. Sedangkan untuk hasil dari uji validitas *webqual* terhadap *importance* yaitu sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Validitas *Webqual* Pada *Importance*

No.	Variabel	Koefisien Validitas	r tabel	Keterangan
1.	<i>Usability Quality</i>	0.620	0.196	Valid
2.		0.654	0.196	Valid
3.		0.759	0.196	Valid
4.		0.732	0.196	Valid
5.		0.769	0.196	Valid
6.		0.705	0.196	Valid
7.		0.773	0.196	Valid
8.		0.573	0.196	Valid
9.	<i>Information quality</i>	0.618	0.196	Valid
10.		0.616	0.196	Valid
11.		0.710	0.196	Valid
12.		0.629	0.196	Valid

13.		0.698	0.196	Valid
14.		0.653	0.196	Valid
15.		0.581	0.196	Valid
16.	<i>Service interaction quality</i>	0.521	0.196	Valid
17.		0.758	0.196	Valid
18.		0.718	0.196	Valid
19.		0.771	0.196	Valid
20.		0.789	0.196	Valid
21.		0.783	0.196	Valid
22.		0.680	0.1966	Valid

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan bahwa pernyataan instrumen penelitian setiap indikator pada masing-masing variabel *Webqual* terhadap *Importance* atau tingkat kepentingan dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan ketentuan uji validitas yang menjelaskan bahwa jika, nilai r hitung $> r$ tabel maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid (signifikan).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan uji reliabilitas yaitu apabila nilai r (*Cronbach's alpha*) lebih besar dari 0,60 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya, apabila nilai r (*Cronbach's alpha*) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yaitu :

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas *Webqual* Pada *Performance*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Reliabilitas
<i>Usability</i>	0,841	Sangat Tinggi
<i>Information quality</i>	0,803	Sangat Tinggi
<i>Service interaction quality</i>	0,853	Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 8. menunjukan bahwa semua variabel *webqual* pada *performance* pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini ditunjukan bahwa masing-masing instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas rata-rata yang sangat tinggi yaitu nilai r atau *Cronbach's alpha* $> 0,06$.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas *Webqual* Pada *Importance*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Reliabilitas
<i>Usability</i>	0,849	Sangat Tinggi
<i>Information quality</i>	0,764	Tinggi
<i>Service interaction quality</i>	0,842	Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 9. menyatakan semua variabel *webqual* pada *importance* dalam instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Instrumen

pada penelitian memiliki rata-rata tingkat reliabilitas sangat tinggi. Sehingga pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pernyataan kuesioner.

3.3 Hasil Persentase Seluruh Variabel *Webqual* 4.0

Berdasarkan pengolahan data menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui nilai-nilai jawaban responden terhadap setiap indikator pada variabel *Webqual* 4.0. Maka akan ditunjukkan hasil persentase perhitungan secara keseluruhan terhadap penerimaan *website* Universitas Terbuka Palembang berdasarkan metode *webqual* 4.0 yaitu sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil Persentase Seluruh Variabel *Webqual* Pada *Performance*

No.	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1	0,05
2.	Tidak Setuju	2	24	1,09
3.	Netral	3	223	10,14
4.	Setuju	4	1212	55,09
5.	Sangat Setuju	5	740	33,64
Total			2200	100%

Berdasarkan Tabel 10. diatas diperoleh data keseluruhan dari variabel *Webqual* dalam pernyataan *Performance* diperoleh 0,05% responden menjawab sangat tidak setuju, persentase responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1,09%, persentase responden yang menjawab netral sebanyak 10,14%, persentase responden yang menjawab setuju sebanyak 55,09%, dan persentase responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33,64%. Sehingga besar persentase pada masing-masing indikator pernyataan kuesioner *webqual* pada *performance* dinyatakan dalam kategori setuju oleh responden.

Tabel 11. Hasil Persentase Seluruh Variabel *Webqual* Pada *Importance*

No.	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1	0,05
2.	Tidak Setuju	2	23	1,05
3.	Netral	3	207	9,41
4.	Setuju	4	1245	55,59
5.	Sangat Setuju	5	724	32,59
Total			2200	100%

Berdasarkan Tabel 11. diatas diperoleh data keseluruhan dari variabel *Webqual* dalam pernyataan *Importance* diperoleh 0,05% responden menjawab sangat tidak setuju, persentase responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1,05%, persentase responden yang menjawab netral sebanyak 9,41%, persentase responden yang menjawab setuju sebanyak 55,59%, dan persentase responden

yang menjawab sangat setuju sebanyak 32,91%. Sehingga besar persentase pada masing-masing indikator pernyataan kuesioner *webqual* pada *importance* dinyatakan dalam kategori setuju oleh responden.

3.4 Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan atau GAP digunakan mengetahui nilai kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengguna terhadap kualitas layanan *website* dengan melakukan pengukuran setiap variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai kesenjangan dari seluruh variabel *webqual* 4.0 yaitu sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil Perhitungan GAP Pada Variabel *Webqual* 4.0

No.	Variabel	Performance	Importance	GAP
1.	<i>Usability</i>	4,21	4,20	0,01
2.	<i>Information quality</i>	4,20	4,19	0,01
3.	<i>Service interaction quality</i>	4,21	4,24	-0,03

Berdasarkan Tabel 12. menunjukan bahwa hasil perhitungan yang didapatkan dari semua variabel *webqual* pada variabel *usability* memiliki nilai kesenjangan sebesar 0.01, variabel *information quality* memiliki nilai kesenjangan sebesar 0.01 dan variabel *service interaction quality* memiliki nilai kesenjangan sebesar -0.03. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* Universitas Terbuka Palembang, maka harus mencari nilai rata-rata dari keseluruhan *Performance* dan *Importance* yaitu sebagai berikut perhitungannya :

$$\text{Rata - rata } P/I = \frac{\text{Nilai rata - rata data jawaban responden per variabel}}{\text{Jumlah Variabel}}$$

Berikut perhitungan nilai rata-rata dari *performance* atau tingkat kinerja yaitu :

$$\text{Rata - rata Performance} = \frac{4,21 + 4,20 + 4,21}{3} = \frac{12,62}{3} = 4,20$$

Sedangkan perhitungan nilai rata-rata dari *importance* atau tingkat harapan yaitu :

$$\text{Rata - rata Importance} = \frac{4,20 + 4,19 + 4,24}{3} = \frac{12,63}{3} = 4,21$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan menunjukan bahwa nilai rata-rata pada setiap variabel penelitian didapatkan bahwa nilai rata-rata pada *performance* sebesar 4,20 dan nilai rata-rata pada *importance* sebesar 4,21. Berikut ini adalah rumus mencari hasil pengukuran nilai rata-rata kesenjangan pada *website* Universitas Terbuka Palembang yaitu sebagai berikut :

$$Qi(GAP) = Perf(i) - Imp(i)$$

$$Qi(GAP) = 4,20 - 4,21 = -0,01$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Universitas Terbuka Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,01. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Universitas Terbuka Palembang masih belum memenuhi harapan penggunaanya, oleh sebab itu diperlukan peningkatan dari berbagai indikator pernyataan.

3.5 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan nilai prioritas yang akan dijadikan fokus utama untuk mengetahui mana saja indikator-indikator pada setiap variabel yang akan perlu rekomendasi perbaikan dan indikator mana yang perlu dipertahankan. Berikut adalah rumus tingkat kesesuaian yaitu sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor Penilaian kinerja

Yi = Skor Penilaian kepentingan pengguna

Berikut ini hasil perhitungan yang didapatkan dari tingkat kesesuaian yaitu :

Tabel 13. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

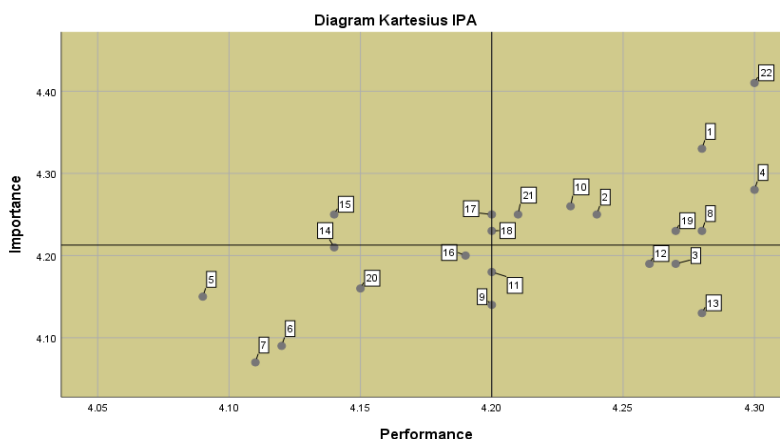
No.	Variabel	Xi (Performance)	Yi (Importance)	Tki (%)	Prioritas
1		4,28	4,33	98,85	18
2		4,24	4,25	99,765	11
3		4,27	4,19	101,91	2
4	<i>Usability quality</i>	4,30	4,28	100,47	10
5		4,09	4,15	98,55	20
6		4,12	4,09	100,73	8
7		4,11	4,07	100,98	6
8		4,28	4,23	101,18	5
9	<i>Information quality</i>	4,20	4,14	101,45	4
10		4,23	4,26	99,30	15

11		4,20	4,18	100,48	9
12		4,26	4,19	101,67	3
13		4,28	4,13	103,63	1
14		4,14	4,21	98,34	14
15		4,14	4,25	97,41	22
16		4,19	4,20	99,762	12
17		4,20	4,25	98,82	19
18	<i>Service</i>	4,20	4,23	99,29	16
19	<i>interaction</i>	4,27	4,23	100,95	7
20	<i>quality</i>	4,15	4,16	99,760	13
21		4,21	4,25	99,06	17
22		4,30	4,41	97,51	21
Total		92,66	92,68	99,99	-

Berdasarkan Tabel 13. menunjukan bahwa hasil pengolahan data menggunakan analisis tingkat kesesuaian yang menjadi peringkat tertinggi yaitu sebesar 103,63% pada variabel *information quality* yang indikator nya mengenai tentang *website* Universitas Terbuka Palembang memberikan informasi data yang akurat, sedangkan peringkat terendah yaitu 97,41% pada variabel *information quality* yang indikatornya mengenai tentang informasi yang disajikan pada *website* Universitas Terbuka Palembang dalam format yang sesuai (bentuk, tulisan atau *font*, warna dan fitur multimedia).

3.6 Hasil Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menganalisis berdasarkan tingkat kepentingan atau *importance* dan tingkat kinerja atau *performance*. Analisis kuadran dikelompokkan dalam 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang terpotong tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Performance* dibagi banyaknya responden. Pernyataan dari seluruh indikator Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Importance*. Berikut ini adalah hasil pengolahan data kuadran pada *importance performance Analysis* (IPA) yaitu :



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

Berdasarkan hasil pemetaan kuadran *importance performance Analysis* yang diperoleh, maka berikut ini adalah penjelasan analisis indikator yang masuk ke masing-masing kuadran yaitu:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator pada kuadran I merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengguna *website*, namun pengelola *website* belum mampu mewujudkannya sesuai dengan harapan pengguna sehingga pengguna merasa belum puas. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran I yaitu :

1. Indikator nomor 14 yaitu informasi pada *website* palembangut.ac.id disajikan secara detail dan terperinci.
2. Indikator nomor 15 yaitu informasi yang disajikan pada *website* palembangut.ac.id dalam format yang sesuai (bentuk, *font*, warna, dan fitur multimedia).
3. Indikator nomor 17 yaitu saya merasa aman ketika melakukan interaksi dengan *website* palembangut.ac.id (seperti *file* unduhan dari *website* terhindar virus).

Sehingga indikator yang diterima dalam kuadran ini jika nilai rata-rata *Importance* lebih dari nilai titik tengah sumbu Y (*Importance*) dan nilai rata-rata *Performance* kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*Performance*). Supaya kualitas layanan *website* Universitas Terbuka Palembang menjadi lebih bagus maka pihak kampus harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada indikator yang ada di kuadran ini agar tercapainya kualitas layanan *website* yang baik.

b. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Kuadran II menunjukkan atribut layanan pada *website* yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan perlu dipertahankan. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran II yaitu :

1. Indikator nomor 1 yaitu saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* palembang.ut.ac.id.
2. indikator nomor 2 yaitu saya berinteraksi dengan *website* palembang.ut.ac.id jelas dan mudah dipahami (Jika mengklik link dalam *website* bisa langsung terhubung dengan halaman yang dimaksud atau tidak terjadi eror.
3. Indikator nomor 4 yaitu saya merasa *website* palembang.ut.ac.id mudah untuk diakses.
4. Indikator nomor 8 yaitu *website* palembang.ut.ac.id dapat memberikan pengaruh atau pengalaman positif.
5. Indikator nomor 10 yaitu informasi yang tersaji pada *website* palembang.ut.ac.id dapat dipercaya.
6. Indikator nomor 18 yaitu saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman pada *website* palembang.ut.ac.id dapat dipercaya.
7. Indikator nomor 19 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memberikan ruang untuk personalisasi penggunaannya.
8. Indikator nomor 21 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak kampus atau organisasi.
9. Indikator nomor 22 yaitu *website* palembang.ut.ac.id menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan.

Sehingga setiap indikator yang berada pada kuadran II sudah memberikan nilai *Performance* dan *Importance* yang sesuai dengan keinginan responden, sehingga pihak kampus Universitas Terbuka Palembang harus mempertahankan nilai-nilai kualitas yang telah mereka diberikan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III ini merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh pengguna dengan pelaksanaan yang cenderung apa adanya, sehingga dirasa kurang memuaskan bagi pengguna. Dalam kuadran ini juga dapat dilakukan perbaikan namun dengan prioritas rendah. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran III yaitu :

1. Indikator nomor 5 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memiliki tampilan atau fitur yang menarik (memiliki fasilitas pencarian yang efektif).
2. Indikator nomor 6 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memiliki desain sesuai dengan jenis sistem informasi berbasis *web*.

3. Indikator nomor 7 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memiliki fasilitas atau fitur yang lengkap.
4. Indikator nomor 9 yaitu *website* palembang.ut.ac.id menyediakan informasi yang cukup jelas dan tidak ada kesalahan dalam penyampaian informasi.
5. Indikator nomor 16 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memiliki reputasi yang baik.
6. Indikator nomor 20 yaitu *website* palembang.ut.ac.id memberikan ruang untuk komunitas.

Setiap indikator yang berada pada kuadran III sudah memberikan nilai *Performance* dan *Importance* yang sesuai dengan keinginan responden, Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator diatas dianggap tidak penting oleh pengguna dan pihak kampus Universitas Terbuka Palembang juga memberikan kualitas layanan yang rendah. Oleh karena itu, pihak kampus Universitas Terbuka Palembang tidak perlu terlalu memperhatikan kualitas layanan pada indikator tersebut.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV ini menunjukkan adanya kinerja yang berlebihan oleh pengelola layanan, sedangkan persepsi pengguna indikator tersebut kurang penting dan pengelola layanan *website* perlu mengurangi tingkat pelaksanaannya dan sumber daya yang digunakan pada faktor ini dapat dialokasikan pada faktor lain yang menjadi perhatian atau prioritas utama. Berikut ini adalah indikator yang termasuk kedalam kuadran IV yaitu :

1. Indikator nomor 3 yaitu *website* palembangut.ac.id memiliki navigasi atau petunjuk yang jelas (mudah menemukan menu-menu didalam *website*).
2. Indikator nomor 11 yaitu informasi yang disediakan pada *website* palembangut.ac.id tepat waktu atau up to date.
3. Indikator nomor 12 yaitu informasi yang tersaji pada *website* palembangut.ac.id relevan dengan apa yang saya butuhkan.
4. Indikator nomor 13 yaitu *website* palembangut.ac.id memberikan informasi yang akurat.

Sehingga setiap indikator yang berada pada kuadran IV sudah memberikan nilai *Performance* dan *Importance* yang sesuai dengan keinginan responden, sehingga pihak kampus Universitas Terbuka Palembang harus mengalokasikan sumber daya yang terkait kepada aspek indikator yang lain yang mempunyai tingkatan prioritas lebih besar.

3.7 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA) dapat dilihat indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan kualitas yaitu indikator-indikator yang masuk dalam kuadran I dan kuadran III. Indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja terlebih lagi pada indikator yang termasuk dalam kuadran pertama yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Adapun rekomendasi perbaikan peneliti terhadap kualitas layanan pada kuadran pertama yaitu :

1. Pihak Universitas Terbuka Palembang harus memberikan informasi secara terperinci agar pengguna tidak merasa bingung saat membaca informasi yang disajikan pada *website*.
2. Pihak Universitas Terbuka Palembang harus memberikan format informasi dalam *website* sesuai dengan fitur multimedia informasi pendidikan agar pengguna merasa mudah memahami informasi yang disajikan pada *website*.
3. Pihak pengelola layanan *website* Universitas Terbuka Palembang harus memberikan perlindungan sistem dalam *website* agar pengguna merasa aman dari data-data virus.

Sedangkan rekomendasi perbaikan untuk indikator-indikator yang termasuk kedalam kuadran ketiga yaitu sebagai berikut :

1. Pihak bagian pengelola penyedia layanan harus melakukan perkembangan terhadap *website* dengan memberikan tampilan atau fitur situs *website* yang lebih menarik penggunanya.
2. Pihak Universitas Terbuka Palembang bagian pengelola layanan harus memantau perkembangan *website* saat ini sehingga desain tata letak informasi sesuai dengan sistem informasi berbasis *web* pendidikan agar pengguna merasa nyaman menggunakan *website*.
3. Pihak Universitas Terbuka Palembang bagian pengelola layanan harus melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna, untuk mengetahui apakah pengguna merasa puas terhadap fitur yang disediakan.
4. Pihak Universitas Terbuka Palembang bagian pengelola layanan mencoba menerima arahan dan saran pengguna terkait informasi yang telah pihak pengelola sediakan agar pengguna merasa puas dengan penyampaian informasi yang ada.
5. Pihak Universitas Terbuka Palembang bagian pengelola layanan harus meningkatkan kepercayaan penggunanya terhadap semua informasi yang diberikan dengan memberikan informasi yang jelas dan tidak ada kesalahan agar reputasi yang dimiliki tetap terjaga dengan baik.

6. Pihak Universitas Terbuka Palembang bagian pengelola layanan harus memberikan ruang forum komunitas kepada pengguna sehingga pengguna merasa senang untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Analisis kualitas *website* Universitas Terbuka Palembang berdasarkan metode *webqual* 4.0 menunjukkan bahwa nilai persentase dari setiap indikator tingkat kepuasan pengguna semakin mendekati 100% maka kinerja *website* tersebut dinilai sudah baik. Sebaliknya ketika nilai persentase semakin jauh dari 100% maka kinerja *website* dinilai masih sangat kurang. Berdasarkan hasil penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Universitas Terbuka Palembang yang dirasakan saat ini terdapat adanya hubungan yang positif serta signifikan baik secara langsung ataupun tidak langsung antara setiap indikator pada variabel yang membentuk model penelitian. Hal ini ditunjukkan dari hasil jumlah persentase setiap indikator yang menunjukkan bahwa dari masing-masing variabel pada tingkat kinerja (*performance*) memiliki nilai persentase sebesar 92,66% dan jumlah nilai persentase dari setiap variabel pada tingkat harapan (*importance*) sebesar 92,68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *website* pada Universitas Terbuka Palembang yang dirasakan oleh pengguna saat ini dinilai sudah baik.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian yang didapatkan menunjukkan bahwa peringkat tertinggi yaitu pada indikator nomor 13 dengan nilai sebesar 103,63% yang merupakan variabel *Information quality* yang membahas tentang *website* Universitas Terbuka Palembang memberikan informasi data yang akurat, sedangkan indikator yang termasuk peringkat terendah yaitu pada indikator nomor 15 dengan nilai sebesar 97,41% yang terdapat pada variabel kualitas informasi mengenai informasi yang disajikan pada *website* Universitas Terbuka Palembang dalam format yang sesuai (bentuk, tulisan atau *font*, warna dan fitur multimedia).
3. Berdasarkan hasil nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada *website* Universitas Terbuka Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,01 yang Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja *website* Universitas Terbuka Palembang belum dapat memenuhi kepentingan atau harapan penggunanya.
4. Analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa indikator *webqual* 4.0 yang harus dilakukan perbaikan adalah indikator yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, karena pada pada dua

kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Prosiding SNST Fakultas Teknik, 1 (1).
- Dwi Ayu, L., & Maria, U. (2019). Analisis Dan Pemanfaatan Website Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual [Diploma, Universitas Bina Darma]. <http://repository.binadarma.ac.id/735/>
- Lestari, S., & Priandini, H. (2018). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. 11(1), 17.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). 13, 9.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach]. Buletin Pos Dan Telekomunikasi, 14(1), 51–64.
- Rany, V., & Ria, A. (2019). Analisa Kualitas Layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang Dengan Metode Importance Performace Analysis [Diploma, Universitas Bina Darma]. <http://repository.binadarma.ac.id/837/>
- Sari, D. R., & Sopiah, N. (2017). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Usability Testing. 15.
- Swara, N. T. W., & Oktaviani, N. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Ppdb Sma Negeri 2 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0. Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS), 1(4), 959–967.
- Umami, W. H. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Filling Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang).
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi. Komputika : Jurnal Sistem Komputer, 9 (1), 25–34. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>