

Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan *Framework Webqual 4.0* dengan Metode Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Evaluation of Informatics Study Program Website Quality Using the
WebQual 4.0 Framework with the Importance Performance Analysis (IPA)
Calculation Method*

Nur Rochmah Dyah Pujiastuti^{1*}, Panca Handika Suwardi¹

¹*Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri - Universitas Ahmad Dahlan,
Indonesia*

*corr-author: rochmahdyah@tif.uad.ac.id

ABSTRAK

Website merupakan media untuk mengakses berbagai informasi, komunikasi, pemasaran dan Pendidikan. Tetapi sangat banyak *website* belum memenuhi fungsinya. Website program studi informatika merupakan website informasi akademik yang bertujuan untuk menampung dan menginformasikan segala aktivitas akademik. Berdasarkan hasil survey melalui kuisioner terkait layanan informasi yang ada di di website program studi informatika, terdapat kelemahan antara lain belum ada menu ganti bahasa, tampilan gambar yang kurang variatif, pemilihan font yang kurang sesuai, peninteraktivitas kurang baik. Sebuah website seharusnya memiliki standar kualitas yang dapat memberikan jaminan ketergunaan dan kelancaran layanan. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut dapat dijadikan pedoman untuk dilakukan evaluasi kualitas. Evaluasi kualitas dilakukan menggunakan *framework Webqual 4.0* dengan menggunakan metode perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA). Acuan yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan identifikasi masalah dan studi pustaka. Tahapan penelitian dilakukan mulai dari penyebaran kuesioner webqual 4.0 ke 60 responden . Olah data dari hasil penilaian menggunakan SPSS, hasil tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode perhitungan IPA. Hasil akhir berupa rekomendasi pengembangan website berdasarkan dari hasil evaluasi. Hasil dari evaluasi *framework webqual 4.0* dengan metode perhitungan IPA menunjukkan bahwa pada diagram kartesius terdapat atribut pada kuadran I yaitu kemudahan navigasi, meningkatkan kompetensi, dan menyediakan informasi secara detail yang harus diutamakanperbaikannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website program studi informatika masih perlu dilakukan pengembangan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini berupa sebuah data kualitas informasi, interaksi, kegunaan, dan templatestandar webqual berdasarkan poin IPA.

Kata Kunci: *Evaluasi Kualitas website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The website is a medium for accessing various information, communications, marketing and education. But very many websites have not fulfilled the initial function of the website. The informatics study program website is an academic information website that aims to

accommodate and inform all academic activities. Based on the survey results through questionnaires related to information services on the informatics study program website, there are weaknesses including no language change menu, less varied display of images, inappropriate font selection, poor interactivity. A website should have quality standards that can guarantee the usability and smooth running of the service. So that based on these problems can be used as a guideline for quality evaluation. Quality evaluation is carried out using the Webqual 4.0 framework using the Importance Performance Analysis (IPA) calculation method. The reference used in this research is based on problem identification and literature study. The stages of the research were carried out starting from distributing the webqual 4.0 questionnaire to 60 respondents. Process the data from the results of the assessment using SPSS, the results of the level of user satisfaction using the IPA calculation method. The final result is a website development recommendation based on the evaluation results. The results of the evaluation of the webqual 4.0 framework with the IPA calculation method show that in the Cartesian diagram there are attributes in quadrant I, namely ease of navigation, increasing competence, and providing detailed information that should be prioritized for improvement. So it can be concluded that the informatics study program website still needs to be developed in order to increase user comfort and satisfaction. This research is in the form of information quality data, interaction, usability, and webqual standard templates based on IPA points.

Keywords: Website Quality Evaluation, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Website merupakan media informasi untuk menyampaikan data dan informasi suatu organisasi atau lembaga yang dapat diakses oleh pengguna kapanpun dan dimanapun (Barnes,2002). Keberadaan situs website sangat penting karena berfungsi sebagai panyampaian informasi yang dapat diakses selama 24 jam. Peranan website sangatlah penting dalam segala bidang khususnya untuk instansi atau organisasi. Website Prodi Informatika digunakan sebagai media informasi antara program studi dengan dosen dan mahasiswa. Pada website program studi informatika seperti visi misi, prestasi mahasiswa, berita umum, skripsi, SIG, PTTA, praktikum, perkuliahan, kemahasiswaan, profil dosen, info utama, TP/KP, pendataan alumni, dan pendataan pengguna alumni. Namun terdapat masalah apabila diakses melalui *mobile (android/ios)* yaitu navbar yang ditampilkan terlihat belum ergonomis, menu cari pada website tidak tercantum. Informasi belum secara keseluruhan di *header* atau *jumbotron* karena tertutup *nav bar* pada website. Sehingga informasi yang terdapat pada website belum dapat tersampaikan dengan baik. Jika dilihat dari kriteria kelayakan suatu website yaitu terdapat desain visual dan data yang sesuai sehingga kualitas website akan meningkat serta informasi yang di sampaikan oleh lembaga atau institusi dapat tersampaikan dengan baik. Untuk mengetahui kualitas website perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan salah satu *framework* yang dapat digunakan untuk pengukuran adalah *webqual versi 4.0*.

Website adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berisikan kumpulan informasi berupa data teks, gambar, animasi, audio, video maupun gabungan dari semuanya yang biasanya dibuat untuk personal, organisasi dan perusahaan (Baiti & Suprpto, 2017). Dari pengertian website tersebut dapat dibedakan menjadi 2 yaitu web bersifat statis dan dinamis. Bersifat statis apabila isi informasinya tetap dan isi informasinya hanya dari pemilik website sedangkan web yang bersifat dinamis apabila isi informasinya selalu berubah-ubah dan dapat diubah-ubah oleh pemilik maupun pengguna website.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Istikomah, 2018). Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Terdapat beberapa versi *webqual* yaitu yang pertama 1.0 hingga yang terbaru 4.0. *Webqual* 4.0 terdiri dari 3 dimensi dengan 22 atribut yaitu kualitas informasi, kualitas informasi, dan kualitas kegunaan.

Metode *Importance performance Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja suatu website Pendekatan IPA didasari oleh dua kepuasan yaitu kepentingan/harapan (*Importance*) dan kinerja (*performance*). IPA memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode lain, karena dapat menunjukkan atribut-atribut *webqual* 4.0 yang perlu ditingkatkan atau dipundikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna, selain itu hasil yang didapatkan relative mudah untuk diinterpretasikan karena menggunakan diagram kartesius (Barnes, 2002).

Terdapat 3 tahapan pada Metode perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu: analisis tingkat kesesuaian, *GAP Analysis* (analisis kesenjangan), dan analisis diagram kartesius.

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja website. Untuk menghitung analisis tingkat kesesuaian digunakan perbandingan antara skor kinerja dengan skor harapan pengguna terhadap website. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan/harapan (*importance*). Tingkat kesesuaian diukur dengan menggunakan rumus (Hartanto, 2019) (1).

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja (*Performance*).

Yi = Skor penilaian harapan (*Importance*).

Analisis tingkat kesesuaian akan menunjukkan atribut yang sudah atau belum memuaskan menurut penilaian pengguna. kriteria analisis tingkat kesesuaian yaitu sebagai berikut[9]:

- Nilai kesesuaian website kurang dari 100% berarti kinerja web belum memuaskan.
- Nilai kesesuaian website sama dengan 100% berarti kinerja web memuaskan.
- Nilai kesesuaian website lebih dari 100% berarti kinerja web sangat memuaskan.

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) digunakan untuk melihat kesenjangan setiap atribut antara kualitas kinerja (*performance*) yang dirasakan dan kualitas yang diharapkan (*importance*). Kualitas ideal adalah penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*). Analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mencari selisih antara rata-rata nilai kinerja (*performance*) dengan harapan (*importance*) per atribut. Apabila *gap* (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *gap*nya

semakin baik. Analisis tingkat kesenjangan (GAP) diukur menggunakan rumus (Sastra,2017) (2).

$$Qi = xi - yi \tag{2}$$

Keterangan :

Qi = tingkat kesenjangan

Xi = jumlah nilai kinerja (*performance*)

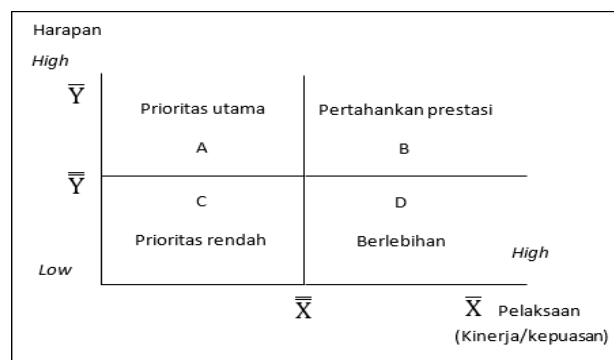
Yi = jumlah nilai harapan (*importance*)

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) dari atribut, sumbu X mempresentasikan kinerja dan sumbu Y mempresentasikan kepentingan. Untuk mengetahui titik batas/tengah pada diagram kartesius yaitu dengan menghitung rata-rata nilai harapan (*importance*) dan rata-rata nilai kinerja (*performance*) dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan atau dengan rumus sebagai berikut (Pradana, 2014) (3) – (4).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{K} \tag{3}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N y_i}{K} \tag{4}$$

Keterangan: \bar{X} = Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut. \bar{Y} = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut. K = Banyak atribut yang digunakan Grafik diagram kartesius IPA memetakan atribut-atribut harapan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) pada empat kuadran berikut (Gambar 1).



Gambar 1. Diagram Kartesius (Pradana, 2014)

Gambar diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II (Pertahankan prestasi), wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pengguna.
- Kuadran III (Prioritas Rendah), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh

sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

- Kuadran IV (Berlebihan), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

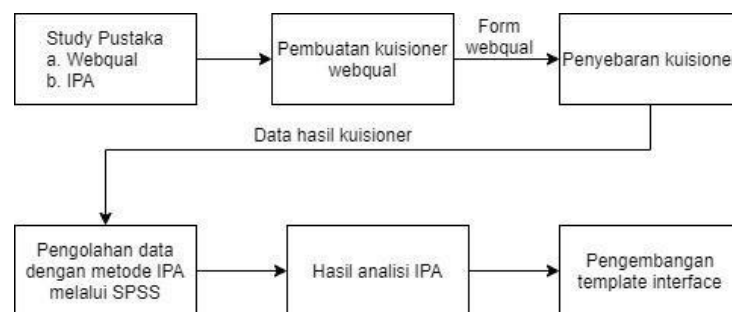
METODE PENELITIAN

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah studi kasus mengenai evaluasi kualitas website Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan menggunakan pengujian *Framework Webqual 4.0* dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis*. Penelitian yang dilakukan adalah pengamatan dan pengecekan kelayakan situs web untuk melihat kualitas layanan yang diberikan website kepada mahasiswa-mahasiswi dan dosen teknik informatika Universitas Ahmad Dahlan agar dapat menyediakan informasi yang akurat dan relevan sehingga dapat memberikan kenyamanan pada saat pengguna melakukan interaksi dengan *website*.

2. Tahapan Penelitian

Tahap pada penelitian ini adalah sebagai berikut (Gambar 2).



Gambar 2. Tahapan penelitian

3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan secara bertahap dengan menggunakan google form maupun secara langsung. Kuesioner dengan google form disebar kepada mahasiswa dan mahasiswa dan penyebaran secara langsung dilakukan kepada dosen dan staf prodi teknik informatika UAD. Sehingga didapatkan 60 penilaian responden.

4. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data, semua data penilaian yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner diolah dengan metode IPA menggunakan SPSS 16.0. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan pengguna. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dianalisis antara kepentingan dan pelayanan website yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan.

5. Hasil Tingkat Kualitas dan Rekomendasi

Hasil evaluasi yang merupakan nilai kualitas dari segi informasi, interaksi, dan

kegunaan. Berdasarkan hasil analisis ipa yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan, dan diagram kartesius selanjutnya dilakukan pembuatan template sebagai acuan oleh pengembang untuk meningkatkan kinerja website pada sisi kualitas informasi, interaksi, dan kegunaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perancangan kuisisioner dilakukan menggunakan atribut pertanyaan yang telah tersedia pada *framework webqual 4.0* untuk menilai kepuasan responden terhadap website prodi informatika. Atribut webqual 4.0 berjumlah 22 pertanyaan dengan menggunakan skala likert sebagai penilaian responden. Masing-masing atribut webqual 4.0 terdiri dari 2 aspek penilaian metode IPA, yaitu *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja). Dari hasil penyebaran kuisisioner webquel kepada 60 responden didapat data pada table 1 dan table 2.

Tabel 1 merupakan hasil penyebaran kuisisioner harapan(*importance*) website prodi informatika, didapatkan 60 responden terdiri dari mahasiswa dan dosen. Didapatkan jumlah total skor keseluruhan dari skor 22 atribut harapan(*importance*) yaitu 5782 dan rata-rata keseluruhan 96,36.

Tabel 1. Hasil Kuisisioner *Importance* (Harapan) *Webquel 4.0*

Pertanyaan	Jml Skor	Rata-rata	Pertanyaan	Jml Skor	Rata-rata
P1	278	4,63	P12	271	4,52
P2	270	4,5	P13	273	4,55
P3	268	4,47	P14	272	4,53
P4	279	4,65	P15	252	4,2
P5	262	4,37	P16	258	4,3
P6	250	4,17	P17	275	4,58
P7	264	4,4	P18	272	4,53
P8	256	4,27	P19	239	3,98
P9	273	4,55	P20	233	3,88
P10	278	4,63	P21	228	3,8
P11	276	4,6	P22	255	4,25

Tabel 2 merupakan hasil penyebaran kuisisioner kinerja (*performance*) website prodi informatika, didapatkan 60 responden terdiri dari mahasiswa dan dosen. Sehingga didapatkan jumlah total skor keseluruhan dari skor 22 atribut kinerja(*performance*) yaitu 4334 dan rata-rata keseluruhan 72,23.

Tabel 2. Hasil Kuisisioner Kinerja (*Performance*) *Webquel 4.0*

Pertanyaan	Jml Skor	Rata-rata	Pertanyaan	Jml Skor	Rata-rata
P1	205	3,42	P12	215	3,58
P2	203	3,38	P13	210	3,5
P3	193	3,22	P14	187	3,12
P4	204	3,4	P15	198	3,3
P5	171	2,85	P16	204	3,4
P6	191	3,18	P17	226	3,77
P7	188	3,13	P18	186	3,1
P8	201	3,35	P19	179	2,98
P9	214	3,57	P20	167	2,78
P10	232	3,87	P21	157	2,62
P11	199	3,32	P22	204	3,4

Analisis tingkat kesesuaian didapatkan dari total skor atribut pertanyaan P1-P22

antara kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) yang terdapat pada tabel 1 dan tabel 2. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna atas kinerja website. Kinerja saat ini ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap atribut kuesioner webqual dari nilai kinerja(*performance*). Analisis kesesuaian dilakukan dengan menggunakan rumus persentase terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisa Tingkat Kesesuaian

No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
P1	205	278	73,11%
P2	203	270	75,18%
P3	193	268	72,01%
P4	204	279	73,11%
P5	171	262	65,26%
P6	191	250	76,40%
P7	188	264	71,21%
P8	201	256	78,51%
P9	214	273	78,38%
P10	232	278	83,45%
P11	199	276	72,10%
P12	215	271	79,33%
P13	201	273	76,92%
P14	187	272	68,75%
P15	198	252	78,57%
P16	204	258	79,06%
P17	226	275	82,18%
P18	186	272	68,38%
P19	179	239	74,89%
P20	167	233	71,67%
P21	157	228	68,85%
P22	204	255	80%
Rata-rata			74,87%

Hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 74,87%, kurang memuaskan karena nilai seluruh atribut kesesuaian dan total rata-rata tidak mencapai 100%.

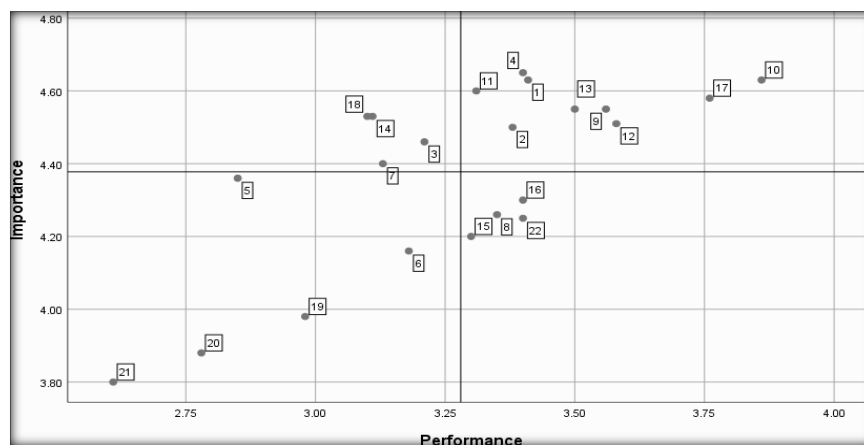
Analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) digunakan untuk mengetahui kualitas kinerja(*performance*) yang dirasakan saat ini dan kualitas yang diharapkan. Kualitas yang diharapkan pengguna ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap masing-masing atribut kuesioner dari nilai kinerja(*performance*) dan nilai harapan(*importance*). Analisis kesenjangan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata kinerja dan harapan pengguna. Tingkat kualitas yang baik ditunjukkan dengan nilai GAP bernilai positif (≤ 0). Sedangkan tingkat kualitas yang kurang ditunjukkan dengan nilai GAP bernilai negative (≤ 0), maka tingkat kualitas tidak dapat memenuhi yang diharapkan pengguna. Tabel 4 merupakan hasil analisis kesenjangan yang telah diolah berdasarkan rata-rata kinerja dan harapan.

Dilihat dari rata-rata hasil akhir nilai kesenjangan pada website prodi informatika menunjukkan kategori kurang yakni nilai negative (≤ 0) -0,965. Menurut teori (Irawan, 2002) apabila gap bernilai negative atau ≤ 0 , maka pelanggan kurang puas terhadap kinerja website. Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja *website* tif.uad.ac.id belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Tabel 4. Analisis Kesenjangan

No Atribut	Performance	Importance	GAP	Keterangan
P1	3,41	4,63	-1,22	Kurang
P2	3,38	4,5	-1,12	Kurang
P3	3,21	4,46	-1,25	Kurang
P4	3,4	4,65	-1,25	Kurang
P5	2,85	4,36	-1,51	Kurang
P6	3,18	4,16	-0,98	Kurang
P7	3,13	4,4	-1,27	Kurang
P8	3,35	4,26	-0,91	Kurang
P9	3,56	4,55	-0,99	Kurang
P10	3,86	4,63	-0,77	Kurang
P11	3,31	4,6	-1,26	Kurang
P12	3,58	4,51	-0,93	Kurang
P13	3,5	4,55	-1,05	Kurang
P14	3,11	4,53	-1,42	Kurang
P15	3,3	4,2	-0,9	Kurang
P16	3,4	4,3	-0,9	Kurang
P17	3,76	4,58	-0,8	Kurang
P18	3,1	4,53	-1,43	Kurang
P19	2,98	3,98	-1	Kurang
P20	2,78	3,88	-1,1	Kurang
P21	2,61	3,8	-1,19	Kurang
P22	3,4	4,25	-0,85	Kurang
Rata-rata			-0,965	Kurang

Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap kualitas website yang diterima oleh pengguna saat ini. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *IPA* yang menggambarkan atribut-atribut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sampai sesuai dengan harapan pengguna. Untuk menentukan titik potong antara X dan Y yaitu dengan menghitung jumlah rata-rata seluruh atribut mulai dari P1-P22 antara nilai harapan dan kinerja lalu dibagi jumlah atribut yang digunakan. Sedangkan untuk menentukan atribut masuk pada kuadran mana maka digunakan nilai rata-rata antara kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*), sehingga didapatkan hasil diagram kartesius seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Diagram Kartesius

Hasil dari diagram kartesius pada Gambar 3 menunjukkan bahwa pada kuadran I terdapat 4 atribut yang berarti prioritas utama untuk dilakukan perbaikan karena belum sesuai dengan harapan pengguna. Atribut yang berada pada kuadran I dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja website masih rendah. Sedangkan pada kuadran II terdapat 9 atribut, yang artinya memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya sudah baik. Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap penting dan dinilai sudah sesuai dengan persepsi pengguna website prodi teknik informatika. Maka atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sudah berjalan dengan baik. Kuadran III yang diartikan sebagai prioritas rendah terdapat 5 atribut, yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerjanya tidak begitu dirasakan oleh penggunanya. Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang diharapkan oleh penggunanya, atribut tersebut berjalan secara biasa saja. Dan yang terakhir yaitu kuadran IV, artinya atribut yang terdapat pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan (harapan) rendah dan tingkat kinerjanya dinilai sudah sangat baik oleh penggunanya. Namun atribut pada kuadran ini dirasa berlebihan atau terlampaui jauh dari harapan pengguna dan bisa sedikit diabaikan.

Hasil analisis website dengan menerapkan *framework webqual 4.0*, dihasilkan masih terdapat atribut yang perlu ditekankan pengembangannya. Dari hasil diagram kartesius maka didapatkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan masukan perbaikan terlihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Atribut Perbaikan Kuadran 1

No Atribut	Pernyataan	Keterangan	Saran Perbaikan
18	Merasa aman apabila terdapat informasi pribadi pada website	Pengguna kurang merasa aman apabila terdapat informasi pribadi pada website tif.uad.ac.id	Website tif.uad.ac.id pada dasarnya tidak terdapat fitur penyimpanan data diri untuk pengguna. Sehingga pada atribut ini website dinyatakan sudah baik dan tidak perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut.
14	Website menyediakan informasi secara detail	Pengguna merasa bahwa website tif.uad.ac.id belum menyediakan informasi secara detail	Pengembang harus lebih memberikan data yang detail, contohnya yaitu menyediakan informasi secara lengkap dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat merasa puas.
7	Website dapat meningkatkan kompetensi dengan pengguna lain	Website belum dapat meningkatkan rasa kompetensi terhadap pengguna	Pengembang harus menyediakan menu atau fitur khusus, contohnya yaitu disediakan link organisasi pembelajaran maupun kerjasama kampus, dan UKM guna menciptakan rasa kompetensi terhadap pengguna.
3	Mudah bernavigasi pada website	Pengguna merasa susah dan bingung saat bernavigasi pada website tif.uad.ac.id	Pengembang harus melakukan perbaikan menu navbar pada interface, contohnya yaitu UI dan UX website sehingga pengguna dapat merasa mudah saat berinteraksi dengan website.

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut pada kuadran 1 yang harus dijadikan prioritas utama untuk dilakukan pengembangan pada website guna memaksimalkan kinerja website terhadap pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas website prodi teknik informatika universitas ahmad dahlan yogyakarta menggunakan *framework* webqual 4.0 dengan metode perhitungan *Importance Performance Analysis* dapat ditarik kesimpulan 22 atribut webqual 4.0 memiliki tingkat kesesuaian dibawah 100% dengan rata-rata keseluruhan yaitu 74,87%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja website prodi teknik informatika Universitas Ahmad Dahlan belum sesuai dengan harapan pengguna. Pada sisi kualitas interaksi, informasi, dan kegunaan kinerja website tif.uad.ac.id kurang dan belum dapat memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis diagram kartesius terdapat 4 atribut webqual 4.0 yaitu 3, 4, 14, dan 18 yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan website. 4 atribut tersebut yaitu kemudahan navigasi pada website, meningkatkan kompetensi antar pengguna, dan menyediakan informasi secara detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S., (2015). “Gap Analysis (Analisa Kesenjangan)”, Retrieved from <https://sis.binus.ac.id/2015/07/28/gap-analysis-analisa-kesenjangan> diakses tanggal 5 Desember 2021.
- Alfian, Nurlifa, S. K., & Kariyam. (2014), “Analisis Pengaruh *User Interface* Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter”, *Prosiding SNATIF Ke-1 Tahun 2014*, 333–340.
- Baiti, A. & Suprpto, A. R., (2017), “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*”, Vol. 1, No(e-ISSN: 2548-964X), hlm. 885-892.
- Barnes, S., & Vidgen, R., (2002), “An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*”, 3(2), 114–127. Retrieved from <http://opus.bath.ac.uk/11490/>
- Di, C. O. R., & Kabupaten, J., (2014), “Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya.”, *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoroos i Di Ng SNATI F Ke- 4 Ta Hun 2017*, 91–96.
- Febriyanto., (2011), “Analisis Gap Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas Di Lampung Timur (Studi Kasus Pada Divisi Pusat Latihan Gajah) *Expectancy And Performance Gap Analysis Based On Visitor Perception Of Way Kambas National Park At Lampung Timur (Case Study on Di)*”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2, 53–68.
- Hartanto, E., (2019), “Importance Performance Analysis Manajemen Pemasaran”, <https://slideplayer.info/slide/13886777>.
- Herdianti, M., (2019), “Pentingnya Desain UI / UX Dalam Pengembangan Aplikasi Seluler.” Retrieved from <https://dte.co.id/blog/pentingnya-desain-ui-ux-dalam-pengembangan-aplikasi-seluler> Interaksi Manusia dan Komputer.

- Irawan, C., (2012), “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)”, *Sriwijaya Journal of Information Systems*, 4(2), 488–502.
- Istichomah, R. N., Suprpto, & Herlambang, A. D., (2018). “Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Salestock Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis “, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 441–450.
- Karina, Y. T., & Kusuma, W. A., (2018), “Evaluasi Kualitas Layanan Website Simanta Pkn Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Dan Analisis IPA.”, *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 11–16.
- Kurniawan, A., (2019), “Pengertian Kualitas – Pelayanan, Unsur, Produk, Para Ahli.”, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>
- Kurtuldu, M., (2018), “Dasar-Dasar UX.”, <https://developers.google.com/web/fundamentals/design-and-ux/ux-basics/?hl=id>.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E., (2017), “Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya.”, *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- Napitupulu, D., Ariani, A. F., & Kadar, J. A., (2016), “Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis : Studi Kasus Di Satker X.”, *11th Annual Meeting on Testing and Quality 2016*, (August), 404–419. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Darmawan_Napitupulu2/publication/31892.
- Nasution, M., & Mudjahidin, (2013), “Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara [KPPN] Surabaya I Dengan Menggunakan Webqual.”, *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 125–130.
- Nistantya, G., Darwiyanto, E., & Hidayati, H., (2015)., “Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4 .0 dan Importance Performance Analysis”, <https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/1240/1184>.
- Pradana, M., & Setyawan, D. (2014). Analysis Of Traveloka.Com Website Quality With Importance Performance Analysis (Ipa) Method Mahir Pradana, Telkom University, Indonesia Danny Setyawan, Telkom University Indonesia. *Advances In Global Business Research*, 13(1), 2186–2193.
- Sastra, A.G.N., Ayu, W.I.G.A., & Jayanta, I.N.L., (2017), “Importance- Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha).” *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 300. <https://doi.org/10.23887/jere.v1i4.13652>.
- Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A., (2018), “Analisis Kualitas Website RUANGGURU.COM Menggunakan WebQual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis).” *E- Proceeding of Management*, 5(1), 1201–1208. <https://doi.org/10.1080/17439760.2017.1291850>.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I., (2016), “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis.” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 1–12.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W., (2012), “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasi Dan

Importance Performance Analysis.”, *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19(1), 21–34.

Yola, M., & Budianto, D., (2016). “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>.