

Analisa Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Situs Detik.com

Diana Apriliani, Muhammad Fikry, Marnala J. Hutajulu

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda,
Kalimantan Timur, Indonesia-75411

E-mail: nadinapriliani25@gmail.com fikryaransyah@fisip.unmul.ac.id
Marnalahutajulu@fisip.unmul.ac.id

Abstrak

Maksud dari penelitian ini ialah untuk menelaah apakah situs web Detik.com telah sinkron dengan kaidah pelayanan situs web yang baik dan benar, serta melakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya yang masih kurang. Metode yang digunakan adalah metode webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Detik.com memberikan angka negatif (<0) yaitu sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja website Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunaannya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran 1, 10 indikator pada kuadran II, 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator masuk ke dalam kuadran IV. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pihak Detik.com khususnya pihak yang mengelola website Detik.com, serta bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya serta dapat memenuhi harapan pengguna layanan atau pengunjung website Detik.com.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis (IPA)*, Kualitas Layanan, Website Detik.com, Webqual 4.0

Abstract

The purpose of this research is to examine whether the website Detik.com has been synchronized with the rules of good and correct website services, and conduct evaluations to measure and improve and improve the quality of services that are still lacking. The method used is the Webqual 4.0 method and *Importance-Performance Analysis (IPA)*. The results of the calculation of the average gap value (GAP) on the website Detik.com gives a negative number (<0) in the amount of -0.04, a number that can illustrate that the level of performance of the website Detik.com is still minimal and does not meet the expectations of users. The IPA quadrant provides the results of 1 indicator contained in quadrant 1, 10 indicators in quadrant II, 7 indicators in quadrant III, and 4 indicators entered into quadrant IV. The results of this study are expected to provide input to Detik.com, especially those who manage the Detik.com website, and can be used as evaluation material to improve and maintain the quality of its services and can meet the expectations of service users or visitors to the Detik.com website.

Keywords: *Importance-Performance Analysis (IPA)*, Service Quality, Website Detik.com, Webqual 4.0

1. Pendahuluan

Kemajuan dari teknologi informasi sejak abad ke-21 mampu menghadirkan hal-hal baru yang bisa semakin mempermudah kebutuhan hidup sehari-hari, salah satu contohnya adalah hadirnya *internet*. Teknologi dapat dimanfaatkan dan berperan penting untuk memenuhi tujuan bisnis ataupun digunakan untuk membagikan informasi yang penting [1]. Teknologi informasi sebagai acuan dalam perkembangan jaman mengakibatkan kebutuhan informasi meningkat tajam, Internet merupakan salah satu faktor pendukung dari teknologi dalam pengembangan bisnis dan membagikan informasi untuk masyarakat yang turut serta menggunakan internet [2]. Di dunia bisnis, *internet* memberikan dampak positif yang memberikan perubahan dalam menciptakan pandangan baru untuk berbisnis, yaitu *digital marketing* atau *internet marketing* (*cyber marketing, electronic marketing*) dan sejumlah istilah lainnya. Berbisnis dengan memanfaatkan teknologi mempunyai prospek yang cukup besar dan hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal tersebut [3]. Di dunia komunikasi sendiri sekarang sudah dikenal dengan istilah *new media*, media teknologi komunikasi yang melibatkan komputer ataupun *gadget* melalui jaringan internet atau biasa disebut media *online*. Media *online* adalah salah satu praktik jurnalistik yang modern saat ini. Menurut Syarifuddin Yunus [4] *website*, blog dan lainnya yang terbit/tayang di dunia maya, dapat dibaca dan dilihat di internet merupakan pengertian dari media online. Melalui kumpulan dari page di *www* (*world wide wibe*) berbasis *internet*, manusia bisa mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan, dan sarana komunikasi yang cepat serta murah hanya dengan melalui web (*website*).

Di Indonesia sendiri terjadi peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Beberapa diantaranya seperti Detik.com yang menjadi objek dari penelitian ini, Kompas, Tribunnews, dan situs berita lainnya. Pertumbuhan *new media* ini juga mampu membuat keberadaan media cetak semakin berkurang. Hasil survey yang dilakukan oleh Nielsen Indonesia (2014) menyatakan bahwa penetrasi media cetak yaitu koran mengalami penurunan dari 15% pada tahun 2010 menurun hingga 11% di tahun 2014. Sebaliknya, penetrasi media *online* mengalami kenaikan dari 17% menjadi 34%. Menurut data Alexa (2019), dari banyaknya situs berita yang paling banyak dikunjungi atau dibaca adalah Tribunnews sedangkan Detik.com berada di urutan kedua. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Anisatul Kamaliyah (2017) yang merupakan mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Jakarta dengan judul "Kepuasan Mahasiswa UIN Jakarta Terhadap Situs Media Online: Komparasi Tribunnews.com Dengan Detik.com" [5], memberikan kesimpulan bahwa portal *website* Tribunnews.com lebih memuaskan jika dibandingkan dengan portal *website* Detik.com dengan beda tingkat kesenjangan kepuasan sebesar 0,0684. Berdasarkan atas permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah situs web Detik.com telah sinkron dengan kaidah pelayanan situs web yang baik dan benar, melakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya yang masih kurang.

Peneliti menggunakan mahasiswa sebagai populasi dalam penelitian ini karena mahasiswa merupakan jembatan antara rakyat Indonesia dengan pemerintah untuk menyampaikan aspirasi karena menjadi mahasiswa memiliki salah satu peran atau fungsi sebagai *agent of change* atau agen perubahan bangsa. Mahasiswa sebagai golongan cendekiawan sudah sepatutnya untuk menanamkan sikap pemberani dan kritis serta tanggap terhadap kebijakan para pemegang roda pemerintahan. *Agent of change* yang melekat pada mahasiswa mengartikan bahwa mahasiswa harus selalu mengetahui apa saja yang terjadi di negaranya dan kebijakan apa saja yang akan dilaksanakan oleh pemerintah. Mahasiswa harus mendapatkan atau menerima informasi dari situs berita yang terpercaya agar tidak salah dalam menyikapi dan mengkritisi kejadian atau kebijakan dari pemerintah.

Metode *Webqual 4.0* adalah salah satu metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini dikarenakan metode ini lebih sesuai dengan pokok permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti. *Webqual* yaitu salah satu metode yang bisa dipakai untuk mengukur dan menganalisa kualitas sebuah *website* yang dilihat dari persepsi atau pandangan dari pengguna akhirnya [6]. 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.

Kemudian metode IPA diikutsertakan dalam analisis ini karena metode ini 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. Kemudian dianalisa menggunakan *Importance-Performance Analysis dalam Matrix*, yang mana sumbu X mewakili *importance* dan sumbu Y mewakili *Performance* [7].

Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel *webqual* 4.0 dan menunjukkan analisa kesenjangan antara harapan pengguna *website* Detik.com dengan kinerja yang ditawarkan atau diberikan oleh *website* Detik.com. Hal ini membuat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisa Metode *Webqual* 4.0 Dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Situs Detik.com".

2. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memilih deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dipakai yang berguna untuk memberikan suatu deskripsi terhadap suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual dan aktual. Peneliti ingin membuat penelitian ilmiah yang sistematis dengan memberikan fakta dan hasil penelitian dengan bentuk data berupa angka-angka hasil perhitungan. Menurut Sugiyono (2015) penelitian ini dikategorikan sebagai metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis dengan menggunakan metode statistik [8].

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Menganalisis keadaan yang terjadi atau keadaan yang ingin dikaji dan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan merupakan tujuan dari teknik pengumpulan data. Wawancara, kuesioner, observasi secara langsung, dan kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.

2.2 Populasi, Sampel & Sampling

Wilayah generasi yang terdiri dari *obyek/subyek* yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang digunakan untuk dipelajari lalu dibuat kesimpulan, merupakan pengertian dari populasi [9]. Populasi yang diambil pada penelitian ini yaitu anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman berjumlah 70 orang yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2017-2019.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Arikunto [10], jika populasi yang digunakan pada penelitian ini kurang dari 100 orang maka sebaiknya populasinya digunakan semuanya semuanya, dan jika populasi yang digunakan lebih dari 100 orang maka peneliti dapat mengambil 20%-25% atau lebih. Populasi yang dipakai pada penelitian ini tidak sampai 100 orang, maka peneliti menggunakan semua jumlah populasi yang ada sejumlah 70 orang.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini mengambil *Non Probability Sampling* yaitu jenis *sampling* jenuh. Teknik penentuan sampel yang menggunakan seluruh anggota dari populasi untuk dipakai sebagai sampel merupakan pengertian dari *sampling* jenuh [8].

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) yang dilakukan untuk menguji kesungguhan dan kebenaran jawaban responden. Kuesioner yang peneliti sebarakan hasilnya diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical of Social Sciencies*) versi 23.

2.4 Pengolahan Data

Ada dua metode yang digunakan dalam pengolahan data untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dilihat dari selisih antara harapan pengguna dengan kinerja yang telah diberikan. Metode pertama yaitu metode *Webqual* 4.0. Metode ini yang dipakai dengan berfokus terhadap tiga dimensi *webqua* kualitas *website* yaitu: *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).

Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan metode kedua yang dipakai dalam penelitian ini. Pada metode ini menampilkan diagram *scatter* dari *Importance-Performance Analysis* dengan memiliki kriteria-kriteria yang terdapat pada 4 kuadran. IPA bertujuan untuk mengukur keterkaitan antara persepsi dengan harapan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang biasanya dikenal dengan *quadran analysis* [11].

3. Kajian Pustaka

3.1 Webqual 4.0

Webqual ialah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini juga merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Metode ini telah digunakan sejak tahun 1998 yang di mulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0 [12]. Hasil dari webqual 4.0 [6] berfokus terhadap tiga dimensi kualitas *website* yaitu *Usability Quality (kualitas penggunaan)*, *Information Quality (kualitas informasi)*, dan *Service Interaction Quality (kualitas layanan interaksi)*.

1. *Usability Quality*

Sebuah mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah *website*, contohnya adalah penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna.

2. *Information Quality*

Sebuah mutu yang dilihat dari isi yang terdapat pada *website* tersebut, layaknya tidaknya informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitannya.

3. *Service Interaction Quality*

Sebuah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh pengguna ketika menelusuri *website*.

Indikator-indikator yang terdapat dalam setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Webqual 4.0

No	Variabel	Indikator webqual 4.0
1	Kualitas Penggunaan	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Detik.com
		Saya berinteraksi dengan <i>website</i> Detik.com yang jelas dan mudah di pahami
		Saya merasa mudah untuk bernavigasi/menelusuri <i>website</i> Detik.com
		Saya merasa <i>website</i> Detik.com mudah untuk di gunakan
		<i>Website</i> Detik.com memiliki tampilan yang menarik
		Desain <i>website</i> Detik.com sudah sesuai dengan desain sistem informasi berbasis web
		<i>Website</i> Detik.com memiliki kompetensi yang baik
2	Kualitas Informasi	<i>Website</i> Detik.com memberikan informasi yang akurat
		<i>Website</i> Detik.com memberikan informasi yang terpercaya
		Informasi yang di sajikan <i>website</i> Detik.com <i>up to date</i>
		<i>Website</i> Detik.com memberikan informasi yang relevan dengan apa yang di butuhkan
		<i>Website</i> Detik.com memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di pahami
		<i>Website</i> Detik.com memberikan informasi yang lengkap dan terperinci
		Informasi yang di sajikan <i>website</i> Detik.com dalam format yang sesuai
3		<i>Website</i> Detik.com memiliki reputasi yang baik
		Saya merasa aman saat berinteraksi
		<i>Website</i> Detik.com sangat mnejaga informasi pribadi saya

Kualitas Layanan Interaksi	Website Detik.com memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna
	Website Detik.com memberikan ruang untuk komunitas
	Website Detik.com memberikan kemudahan untuk berkomunikasi
	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam website Detik.com berjalan dengan baik dan optimal

(Sumber: data diolah)

3.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

Martila & James (1997) memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang bisa digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi dengan mengukur kinerja yang dirasa penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan atau kinerja yang diberikan oleh website [11]. Hasil dari metode ini menampilkan diagram *scatter* dari *Importance-Performance Analysis* dengan memiliki kriteria-kriteria yang terdapat pada 4 kuadran. 4 kuadran tersebut adalah kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas Rendah), dan kuadran IV (Berlebihan).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Detik.com

PT Agranet Multicitra Siberkom (Agrakom) adalah pembuat produk media situs berita Detik.com. PT Agrakom didirikan pada bulan Oktober 1995 akan tetapi disahkan pada tahun 1996 oleh Budiono Darsono, Abdul Rahman, Didi Nugrahadi, dan Yayan Sopyan yang bergerak dibidang pembuatan web (*web services*). Pada tanggal 9 Juli 1998 server Detik.com bisa untuk dikunjungi, akan tetapi mulai beroperasi dengan layanan yang lengkap pada tanggal 9 Juli 1998. Pada tanggal 9 Juli itu kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Detik.com. Detik.com awalnya hanya berfokus pada berita politik, ekonomi, dan teknologi informasi. Akan tetapi, saat kondisi perpolitikan dan perekonomian sudah stabil Detik.com mengambil keputusan untuk meliput berita hiburan dan olahraga.

4.2 Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Importance

Hasil dari perhitungan persentase dari semua variabel webqual 4.0 pada *importance* bisa dilihat pada Tabel 2. Data yang ada pada frekuensi didapatkan dari hasil rekapitulasi seluruh jawaban dari 70 responden dari skala 1 -5.

Tabel 2. Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Importance

No	Jawaban	Skala Likert (SL)	F	%
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	5	0,32
2	Tidak Penting (TP)	2	31	2,01
3	Cukup Penting (CP)	3	412	26,75
4	Penting (P)	4	686	44,55
5	Sangat Penting (SP)	5	406	26,36
TOTAL			1.540	100%

Hasil dari perhitungan analisis dengan menggunakan skala likert yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Skor Ideal} &= 5 \times 1.540 \\ &= 7.700 \end{aligned}$$

Jumlah Skor = 6.077
(Jumlah skor merupakan hasil dari penjumlahan setiap skala likert dikalikan dengan frekuensinya)

$$\text{Persentase} = \frac{6.077}{7.700} \times 100\% = 78,92\%$$

Jadi berdasarkan hasil yang diperoleh di atas dari 70 responden terdapat sebanyak 78,92% responden yang menyatakan penting. Artinya dalam variabel webqual 4.0 terhadap *Importance* didapatkan bahwasannya setiap variabel yang tersedia dalam webqual 4.0 memiliki nilai harapan persentase sebesar 78,92%. Besar persentase tersebut di skala likert termasuk kedalam kategori penting.

Tabel 3. Gambaran Persentase Skala Likert

0%	20%	40%	60%	80%-100%
STP	TP	CP	P	SP

4.3 Nilai Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Performance

Hasil dari perhitungan persentase dari semua variabel webqual 4.0 terhadap *importance* bisa dilihat pada Tabel 4. Data yang terdapat dalam frekuensi didapatkan dari penjumlahan rekapitulasi seluruh jawaban dari 70 responden dari skala 1 -5.

Tabel 4. Hasil Persentase Keseluruhan Webqual 4.0 Terhadap Performance

No	Jawaban	Skala Likert (SL)	F	%
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	1,06
2	Tidak Setuju (TS)	2	26	1,69
3	Cukup Setuju (CS)	3	442	28,70
4	Setuju (S)	4	748	48,57
5	Sangat Setuju (SS)	5	323	20,97
TOTAL			1.540	100%

Hasil dari perhitungan analisis dengan menggunakan skala likert yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Skor Ideal} &= 5 \times 1.540 \\ &= 7.700 \end{aligned}$$

Jumlah Skor =5.986
(Jumlah skor merupakan hasil dari penjumlahan setiap skala likert dikalikan dengan Frekuensinya)

$$\text{Persentase} = \frac{5.986}{7.700} \times 100\% = 77,74\%$$

Jadi berdasarkan hasil yang diperoleh di atas dari 70 responden terdapat sebanyak 77,74% responden yang menyatakan baik. Artinya dalam variabel webqual 4.0 terhadap *Performance* didapatkan bahwasannya setiap variabel yang terdapat dalam webqual 4.0 memiliki nilai kinerja persentase sebesar 77,74%. Besar persentase tersebut di skala likert termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 5. Gambaran Persentase Skala Likert

0%	20%	40%	60%	80%-100%
STB	TB	CB	B	SB

4.4 Nilai Kualitas Berdasarkan Variabel

Hasil dari perhitungan GAP dari semua variabel *webqual* bisa dilihat di tabel 6. Data yang ada pada semua variabel webqual 4.0 terhadap *importance* dan *Performance* adalah rata-rata dari setiap nilai variabel itu sendiri yang bisa dilihat pada tabel 7.

Tabel 6. Perhitungan GAP Variabel Webqual

No	Variabel Webqual 4.0	Importance	Performance	GAP
1	Usability Quality	2,72	2,75	0,03
2	Information Quality	2,82	2,73	-0,09
3	Service Interaction Quality	2,75	2,68	-0,07

Pada tabel 6 didapatkan hasil dari semua variabel webqual 4.0 pada variabel *Usability Quality* didapatkan hasil GAP sebesar 0,03, *Information Quality* diperoleh hasil GAP sebesar -0,09, dan *Service Interaction Quality* diperoleh hasil sebesar GAP -0,07.

4.5 Nilai Pengukuran Kesenjangan GAP

Sebelum mencari nilai kesenjangan *website* Detik.com, hal yang harus dicari terlebih dahulu adalah hasil rata-rata dari semua nilai *importance* dan *performance*. Rumus bisa dilihat pada persamaan (1).

$$\text{Rata – Rata Importance/Performance} = \frac{\text{Nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{Jumlah variabel}} \tag{1}$$

Perhitungan nilai rata-rata dari *Importance* yaitu:

$$\text{Rata – Rata Importance} = \frac{2,72 + 2,82 + 2,75}{3} = \frac{8,29}{3} = 2,76$$

Perhitungan nilai rata-rata dari *Performance* yaitu:

$$\text{Rata – Rata Performance} = \frac{2,75 + 2,73 + 2,68}{3} = \frac{8,16}{3} = 2,72$$

Rumus untuk mendapatkan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Detik.com bisa dilihat pada persamaan (2):

$$Q_i \text{ (GAP)} = \text{Performance}(i) - \text{Importance}(i) \tag{2}$$

Hasil dari pengukuran didapatkan skor nilai rata-rata sebesar 2,76 untuk *importance* dan skor nilai rata-rata sebesar 2,72 untuk *performance*.

$$Q_i \text{ (GAP)} = 2,72 - 2,76 = -0,04$$

Hasil perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nilai kesenjangan (GAP) terhadap *website* Detik.com memberikan nilai negatif yaitu sebesar -0,04. Angka tersebut merupakan gambaran dari kinerja *website* Detik.com pada saat ini dianggap kurang dan belum mampu menyanggupi harapan pengguna *website* Detik.com.

4.6 Analisa Kuadran Dalam Importance dan Performance

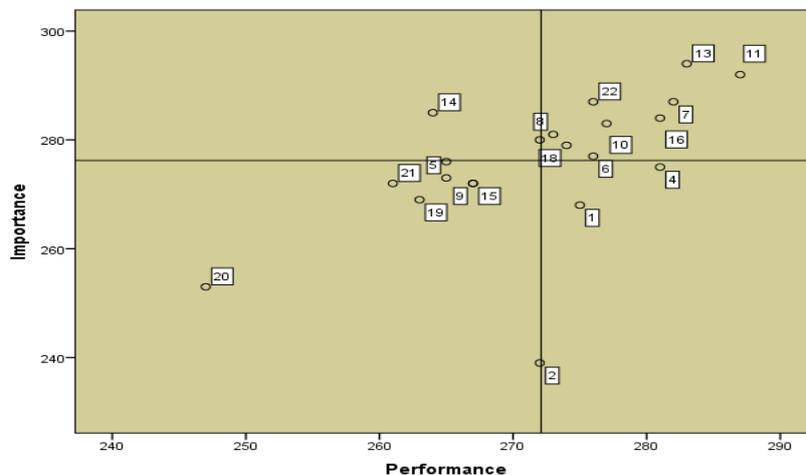
Penelitian ini menggunakan metode IPA yaitu pada analisis kuadran yang berguna untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna [4]. Hasil data yang didapatkan dari nilai rata-rata *importance* dan *performance* bisa dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Analisis Kuadran Dalam Importance dan Performance

No	Variabel	Xi (Performance)	Yi (Importance)
1	Usability Quality	2,75	2,68
2		2,72	2,39

No	Variabel	Xi (Performance)	Yi (Importance)
3	Usability Quality	2,78	2,79
4		2,81	2,75
5		2,65	2,73
6		2,76	2,77
7		2,82	2,87
8		2,73	2,81
9	Information Quality	2,67	2,72
10		2,77	2,83
11		2,87	2,92
12		2,65	2,76
13		2,83	2,94
14		2,64	2,85
15	2,67	2,72	
16	Service Interaction Quality	2,81	2,84
17		2,72	2,80
18		2,74	2,79
19		2,63	2,69
20		2,47	2,53
21		2,61	2,72
22	2,76	2,87	
Total		59,86	60,77
Mean		2,72	2,76

Hasil dari gambar kuadran *Importance-Performance Analysis (IPA)* bisa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Analisa 4 Kuadran IPA

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator yang dirasa penting namun kinerja yang diberikan rendah merupakan indikator yang termasuk pada kuadran I, maka harus ditingkatkan yaitu indikator nomor 14 “ Informasi lengkap dan terperinci”.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang dirasa penting dan kinerja yang diberikan baik atau sudah memenuhi harapan pengguna merupakan indikator yang termasuk dalam kuadran II yaitu indikator tiga “Mudah bernavigasi/menelusuri *website*”, Indikator yang kedua ialah indikator nomor tujuh yaitu “*Website* Detik.com memiliki kompetensi yang baik”, Indikator yang ketiga ialah indikator nomor

delapan yaitu “*Website* Detik.com memberikan pengalaman yang baik/positif”, Indikator yang keempat ialah indikator nomor sepuluh yaitu “*Website* Detik.com memberikan informasi yang dapat dipercaya”, Indikator yang kelima ialah indikator nomor sebelas yaitu “*Website* Detik.com memberikan informasi yang *up to date*”, Indikator yang keenam ialah indikator nomor tiga belas yaitu “Informasi yang disampaikan oleh *website* Detik.com disajikan dalam bahasa yang mudah dipahami”, Indikator yang ketujuh ialah indikator nomor enam belas yaitu “*Website* Detik.com memiliki reputasi yang baik”, Indikator yang kedelapan ialah indikator nomor tujuh belas yaitu “Merasa aman saat berinteraksi dengan *website* Detik.com”, Indikator yang kesembilan ialah indikator nomor delapan belas yaitu “*Website* Detik.com menjaga informasi pribadi”, Indikator yang kesepuluh ialah indikator nomor dua puluh dua yaitu “*Website* Detik.com berjalan dengan baik dan optimal”.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Indikator yang dirasa kurang penting dan kinerja yang diberikan juga tidak baik merupakan indikator yang termasuk dalam kuadran III . Indikator yang pertama ialah nomor lima yaitu “*Website* Detik.com memberikan tampilan yang menarik”, Indikator kedua nomor sembilan yaitu “*Website* Detik.com memberikan informasi yang akurat”, Indikator ketiga nomor dua belas yaitu “*Website* Detik.com memberikan informasi yang relevan”, Indikator keempat nomor lima belas yaitu “*Website* Detik.com memberikan informasi yang sesuai dengan format”, Indikator kelima nomor sembilan belas yaitu “*Website* Detik.com memberikan ruang untuk personalisasi”, Indikator keenam nomor dua puluh yaitu “*Website* Detik.com memberikan ruang untuk komunitas”, Indikator ketujuh nomor dua puluh satu yaitu “*Website* Detik.com memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak *website* Detik.com”.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator yang dianggap tidak penting oleh pengguna namun kinerja yang diberikan baik atau berlebihan merupakan indikator yang termasuk pada kuadran IV . Indikator yang pertama nomor satu yaitu “Mudah untuk mengoperasikan *website* Detik.com”, Indikator kedua nomor dua yaitu “*website* Detik.com jelas dan mudah dipahami”, Indikator ketiga nomor enam yaitu “Desain *website* Detik.com sudah sesuai”.

4.7 Kualitas Layanan *Website* Detik.com Dilihat Dari *Importance* Dan *Performance*

Website Detik.com berlandaskan pada variabel webqual 4.0 yang dibutuhkan oleh pengguna, 70 responden 78,92% menyatakan penting pada *importance* dan dalam webqual 4.0 terhadap *performance* sebesar 77,74% menyatakan baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat diimplikasikan bahwa responden menganggap kinerja yang ditawarkan oleh Detik.com sudah masuk kategori baik, akan tetapi kinerja yang diberikan masih dibawah nilai harapan yang diberikan oleh responden yaitu dengan selisih nilai 1,18%.

Metode IPA memberikan hasil bawa didapatkan indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya, karena responden merasa kualitas yang ditawarkan atau diberikan belum baik sedangkan harapan responden atau pengguna tinggi pada indikator tersebut. Indikator nomor 14 “*Website* Detik.com memberikan informasi yang lengkap dan terperinci” merupakan indikator yang terdapat pada kuadran I ialah prioritas utama yang harus ditingkatkan kualitasnya. Hal ini mengimplikasikan bahwa pihak Detik.com khususnya bagian pengelola *website* Detik.com harus lebih memprioritaskan untuk diperhatikan kualitasnya yaitu indikator yang berhubungan dengan informasi yang akan ditampilkan di *website*, khususnya pada informasi yang detail atau lengkap dan terperinci.

4.8 Hasil Kualitas Layanan *Website* Detik.com Berdasarkan Nilai GAP

Berlandaskan pada hasil dari analisis GAP memberikan hasil bahwa keseluruhan variabel memperoleh hasil negatif kecuali variabel *Usability Quality*, dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas yang ada pada *website* Detik.com sekarang masih belum sesuai dengan harapan pengguna *website* Detik.com. Variabel yang menunjukkan hasil nilai negatif yaitu variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak Detik.com khususnya bagian pengelola *website* Detik.com lebih memperhatikan kualitas *website* pada indikator-indikator yang ada terdapat dalam variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*, sehingga mampu menyanggupi harapan

dari para penggunanya khususnya indikator-indikator yang dianggap penting dan yang membutuhkan prioritas lebih untuk dilakukan perbaikan kualitasnya.

-0,04 merupakan hasil dari nilai rata-rata kesenjangan (*GAP*) pada *website* Detik.com. Hasil tersebut menandakan bahwa tingkat kinerja yang ditawarkan atau diberikan oleh *website* Detik.com masih kurang dan belum bisa mampu menyanggupi harapan penggunanya, sehingga perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan pada setiap indikator-indikator *webqual* 4.0 yang berdasarkan pada hasil perolehan dari analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

5. Kesimpulan

Metode *Website quality (Webqual)* 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode yang dipakai pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas dari layanan yang diberikan oleh *website* Detik.com dan untuk mencari tahu indikator-indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Hasil dari perhitungannya memberikan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,04. Angka tersebut mengartikan bahwa taraf kinerja yang ditawarkan atau diberikan oleh *website* Detik.com masih kurang dan belum bisa menyanggupi harapan penggunanya. Nilai perolehan setelah menganalisis dengan menggunakan kuadran *IPA* didapatkan 1 indikator yang terdapat pada kuadran I artinya indikator yang dijadikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitasnya karena mempunyai kepentingan atau harapan yang tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah, yaitu indikator nomor 14 "Informasi lengkap dan terperinci".

Sepuluh indikator pada kuadran II yang harus dipertahankan kualitasnya disebabkan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi yaitu indikator tiga "Mudah bernavigasi/menelusuri *website*", Indikator yang kedua ialah indikator nomor tujuh yaitu "*Website* Detik.com memiliki kompetensi yang baik", Indikator yang ketiga ialah indikator nomor delapan yaitu "*Website* Detik.com memberikan pengalaman yang baik/positif", Indikator yang keempat ialah indikator nomor sepuluh yaitu "*Website* Detik.com memberikan informasi yang dapat dipercaya", Indikator yang kelima ialah indikator nomor sebelas yaitu "*Website* Detik.com memberikan informasi yang *up to date*", Indikator yang keenam ialah indikator nomor tiga belas yaitu "Informasi yang disampaikan oleh *website* Detik.com disajikan dalam bahasa yang mudah dipahami", Indikator yang ketujuh ialah indikator nomor enam belas yaitu "*Website* Detik.com memiliki reputasi yang baik", Indikator yang kedelapan ialah indikator nomor tujuh belas yaitu "Merasa aman saat berinteraksi dengan *website* Detik.com", Indikator yang kesembilan ialah indikator nomor delapan belas yaitu "*Website* Detik.com menjaga informasi pribadi", Indikator yang kesepuluh ialah indikator nomor dua puluh dua yaitu "*Website* Detik.com berjalan dengan baik dan optimal".

Tujuh indikator pada kuadran III pada kuadran ini mempunyai taraf kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah, bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan yaitu indikator pertama adalah nomor lima yaitu "*Website* Detik.com memberikan tampilan yang menarik", indikator yang kedua adalah indikator nomor sembilan yaitu "*Website* Detik.com memberikan informasi yang akurat", indikator ketiga dua belas yaitu "*Website* Detik.com memberikan informasi yang relevan", Indikator keempat nomor lima belas yaitu "*Website* Detik.com memberikan informasi yang sesuai dengan format", Indikator kelima nomor sembilan belas yaitu "*Website* Detik.com memberikan ruang untuk personalisasi", Indikator keenam nomor dua puluh yaitu "*Website* Detik.com memberikan ruang untuk komunitas", Indikator ketujuh nomor dua puluh satu yaitu "*Website* Detik.com memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak *website* Detik.com".

Empat indikator pada kuadran IV kuadran ini dinyatakan berlebihan karena kualitas layanan yang terdapat pada kuadran ini dianggap pengguna kurang penting, tetapi kinerja yang diberikan dinilai terlalu berlebihan, yaitu Indikator yang pertama nomor 1 yaitu "Mudah untuk mengoperasikan *website* Detik.com", Indikator kedua nomor 2 yaitu "*website* Detik.com jelas dan mudah dipahami", Indikator ketiga nomor 6 yaitu "Desain *website* Detik.com sudah sesuai", kuadran ini dikatakan berlebihan, kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun pelaksanaan kinerjanya dinilai terlalu berlebihan.

Saran yang diberikan oleh peneliti bagi pihak Detik.com khususnya pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* Detik.com dan pihak-pihak yang berkeinginan untuk melakukan penelitian sejenis, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini yaitu memperoleh hasil negative yaitu sebesar -0,04 maka pihak Detik.com perlu meningkatkan kinerja *website* agar tingkat kinerja (*Performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan (*Importance*). Melakukan perbaikan yang

berdasarkan pada hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel *Information Quality* dan *service interaction Quality* khususnya pada indikator yang termasuk kedalam kuadran I yaitu nomor 14 “ Informasi lengkap dan terperinci”, evaluasi dan perbaikan pada *website* Detik.com sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan.

2. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan terhadap layanan agar dapat memperbaiki kualitas *website* Detik.com serta mempertahankan dan meningkatkan layanan yang sudah baik kualitasnya yang dapat dilihat pada hasil dari kuadran II.

Saran untuk pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis:

1. Populasi yang diambil diharapkan tidak hanya berasal dari kalangan mahasiswa tapi juga mengikutsertakan masyarakat lain yang juga menggunakan atau mengunjungi *website* Detik.com atau lainnya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya meneliti satu *website*, tetapi meneliti dua *website* sekaligus dengan catatan *website* yang sejenis lalu membandingkan hasilnya.
3. Penelitian selanjutnya juga diharapkan indikator yang digunakan dapat menambahkan atau bahkan mengembangkan metode yang lain yang bisa digunakan dalam mengukur kualitas sebuah *website*.

Daftar Pustaka

- [1] P. A. Jaya Kusuma, I. K. A. Purnawan and N. M. I. Mandenni, “Aplikasi Sistem Informasi Hotel Berbasis Android,” *Merpati*, vol. 3, pp.43-51, 2016.
- [2] I. B. P. Gamaswara, A. A. K. Oka Sudana and N. M. I. Madenni, “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Modul Layanan Pada Rumah Sakit,” *Lontar Komputer*, vol. 6, pp.163-174, 2015.
- [3] S. A. Pratiwi, I. M. Sukarsa and I. K. A. Purnawan, “Rancang Bangun Aplikasi Sistem Pemesanan Bunga Berbasis Android,” *Merpati*, vol. 2, pp. 205-214, 2014.
- [4] Syarifuddin, Y. *Jurnalistik Terapan*. Bogor: *Ghalia Indonesia*. 2010.
- [5] Anisatul, K. Kepuasan Mahasiswa UIN Jakarta Terhadap Situs Media Online: Komparasi Tribunnews.com Dengan Detik.com. *Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Negeri Syarif Hidayatullah*. 2017.
- [6] Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. *Measuring Web Quality Improvements a Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. *Journal of Industrial Management And Data Systems*. 2003.
- [7] Martila, J. A., & James, J. C. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. 1997. Vol. 41, 77-79.
- [8] Sugiyono, E. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2015.
- [9] Sugiyono, E. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA. 2014.
- [10] Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: *Rineka Cipta*. 2010.
- [11] Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode IPA*. Yogyakarta: *BPFE*. 2016
- [12] Monalisa, Siti dan Arrofik Zulkarnaen. *Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian Menggunakan Metode Servqual*. *Jurnal Sistem Informasi*, 2014. vol.13, No.2, ISSN 1693-2390.
- [13] Ali, M. N. *Pengukuran Kualitas Website UIN Sunan Kalijaga Menggunakan Metode Webqual 4.0*. *Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*. 2017.
- [14] Anif, P. K. *Analisis Kualitas Layanan Website Tokpedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. 2016. Vol.30.no.pp.2930-2937.
- [15] Brilian, P. *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. *Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana*. 2017.
- [16] Budi Setiawan, M. F. *Analisis Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode Webqual Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus*. 2015. Vol.2.no.3.pp154-157.
- [17] Chairunnisa, faraz. *Analisis Kualitas Website Noss-A Assurance PT*. Telkom Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Skripsi. *Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom*. 2017.

- [18] Juliansyah, N. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: *Kencana Prenadamedia Group*. 2014.
- [19] Laudon Kenneth C. dan Laudon Jane Price. *Sistem Informai Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital* Edisi 8 Terjemahan: Erwin Philippus, Yogyakarta: *ANDI*, 2005.
- [20] Munawir, L. A. *Sistem Informasi Manajemen*. Banda Aceh: *Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA)*. 2018.
- [21] Nugroho, A. A. Analisis Pengaruh Kualitas *Website* UMS Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0. *Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta*. 2018.
- [22] Rahmaini, S. N. Analisis Kualitas *Website* Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analisis (IPA)*. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. 2018.
- [23] Riadi, A. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: *Ar-Ruzz Media*. 2016.
- [24] Safira, N. R. Analisis Kualitas *Website* Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. 2018.
- [25] Wella, H. U. Analisis Kualitas *Website* E-Feeling Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. 2018.