

EVALUASI PERSEPSI PENGGUNA INTERNAL WEBSITE ITENAS BERDASARKAN WEBQUAL 4.0

Yoanita Yuniati †

Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung
Jl. PKH Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124
E-mail: yoan21y@gmail.com

Oktaviana

Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung
Jl. PKH Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124

ABSTRAK

Website merupakan salah satu sarana yang digunakan perusahaan atau organisasi dalam penyampaian informasi bagi pihak yang berkepentingan. Itenas sebagai salah satu perguruan tinggi swasta juga memiliki website dengan domain www.itenas.ac.id. *Website* sebuah institusi merupakan sumber informasi yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan civitas kampus, sehingga setiap institusi, termasuk Itenas, perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *website* secara berkala. Penentuan atribut prioritas perbaikan perlu dilakukan agar upaya institusi menjadi optimal dalam peningkatan kualitas websitenya. Untuk itu dilakukan evaluasi pengukuran terhadap persepsi tingkat kepuasan dan kepentingan yang didasarkan pada dimensi WebQual 4.0 menggunakan alat ukur kuesioner terhadap responden dosen dan mahasiswa sebagai pengguna internal. Penentuan prioritas atribut yang perlu ditingkatkan didasarkan pada metode *Importance Performance Matrix* (IPM). Hasil penelitian menunjukkan terdapat 8 atribut yang harus diperbaiki, dan atribut yang dengan prioritas tertinggi adalah ketepatan waktu informasi, tampilan website, penggambaran website perguruan tinggi teknik dan desain, dan kedetailan informasi. Usulan perbaikan website Itenas antara lain peningkatan kapasitas teknologi, pembaharuan desain website, dan evaluasi jadwal update informasi secara berkala.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Importance Performance Matrix, prioritas peningkatan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi memiliki peran penting dalam dunia industri dan dapat mempengaruhi kualitas suatu produk atau jasa pelayanan yang dihasilkan. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang cukup pesat pada era digital ini adalah peranan teknologi internet khususnya pemanfaatan dari website. Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi (Yuhefizar, Mooduto, Hidayat R., 2009). Tampilan dan isi dari website suatu organisasi dapat menentukan kesan dan daya tarik utama bagi pengunjung website tersebut, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas website guna mempertahankan konsistensi kualitas website menjadi lebih baik. Dalam menunjang kegiatan pelayanan kampus, perguruan tinggi sebagai suatu organisasi pun perlu memanfaatkan website dalam mendapatkan, memberikan, dan mengolah informasi, serta berperan penting dalam memperkenalkan dan mempromosikan institusinya.

Website sebuah institusi merupakan sumber informasi yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan civitas kampus. Oleh karena itu institusi tersebut perlu senantiasa melakukan evaluasi untuk peningkatan kualitas website yang ada dalam institusi tersebut. Institut Teknologi Nasional Bandung (Itenas) telah mengembangkan website

untuk menyampaikan informasi yang diperlukan kalangan civitas kampus Itenas maupun masyarakat umum, dengan domain www.itenas.ac.id.

1.2 Tujuan penelitian

Pengukuran kepuasan pengguna internal ditujukan untuk dapat memberikan informasi mengenai atribut-atribut dalam website Itenas berdasarkan dimensi Webqual 4.0, terutama atribut yang menjadi fokus prioritas peningkatan kualitas Website Itenas sebagai upaya pelayanan Itenas terhadap seluruh pihak.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahap Perumusan Masalah dan Identifikasi Metode Penelitian

Itenas sebagai suatu organisasi pendidikan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap seluruh pihak yang berkepentingan, termasuk dalam hal penyampaian informasi. Salah satu sarana penyampaian informasi yang dimanfaatkan oleh Itenas adalah penggunaan website yang dapat diakses oleh civitas akademika, maupun masyarakat secara umum. Pengelolaan website di Itenas dikelola oleh salah satu unit pendukung yaitu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). UPT TIK Itenas berupaya melakukan peningkatan kualitas website Itenas, untuk itu diperlukan pendekatan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan

† Corresponding Author

pengguna sarana website, termasuk dosen dan mahasiswa sebagai pengguna internal. Evaluasi tingkat kepuasan perlu dilakukan agar pihak Itenas, dalam hal ini UPT TIK Itenas, dapat mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menjadi prioritas untuk dilakukan tindakan perbaikan atau peningkatan kualitas. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuesioner yang didasarkan pada dimensi WebQual 4.0. *WebQual* merupakan teknik pengukuran kualitas *website* yang didasari beberapa pendekatan dimensi yaitu dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* (Barnes dan Vidgen, 2003). Dimensi-dimensi tersebut kemudian akan dibuat pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dalam bentuk alat ukur berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan pada pihak internal kampus yaitu dosen dan mahasiswa. Hasil yang diperoleh dari kuesioner yang sudah disebar kemudian diolah untuk kemudian dilakukan perhitungan menggunakan teori *Importance-Performance Matrix (IPM)* sehingga dapat diketahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

2.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai permasalahan yang ada berdasarkan teori dan konsep yang akan digunakan sebagai alat pemecahan masalah penelitian. Pemecahan masalah penelitian terhadap perbaikan kualitas *website* Itenas yaitu menggunakan pendekatan *WebQual* dan teori *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)* (Barnes & Vidgen, 2003). Loiacono (2002, dalam Tarigan, 2008) menyatakan "*Webqual is comprehensive website quality measurement*", dan Zviran (2005, dalam Tarigan, 2008) menyatakan bahwa "*Webqual is popular index calculated on the basis of user perception with three dimension*". *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi berikut: (Barnes & Vidgen, 2003)

1. Kualitas informasi, kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas interaksi, meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan

informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas *usability*, meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Importance Performance Matrix (IPM) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan cara pengukuran dari harapan/kepentingan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan/kepuasan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan tersebut dipetakan dalam suatu diagram dan terbagi menjadi 4 kuadran. Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*), dimensi yang dianggap penting namun belum terdapat kepuasan, sehingga dapat mengecewakan pelanggan. Pada dimensi ini diprioritaskan untuk perbaikan perusahaan.

2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), dimensi yang dianggap penting dan dianggap sudah memenuhi harapan pelanggan, merupakan dimensi yang perlu dipertahankan.

3. Kuadran III (*Lower Priority*), atribut-atribut yang dianggap tidak penting serta kinerjanya kurang memuaskan, sehingga tidak perlu begitu diperhatikan.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*), atribut-atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya terlalu berlebihan. Pada dimensi ini dapat dikurangi tingkat kinerjanya untuk dimaksimalkan pada kuadran satu.

2.3 Perancangan Alat Ukur Kuesioner dan Desain Sampling

Kuesioner yang dirancang ditujukan untuk memperoleh informasi mengenai 1) tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap 21 atribut kualitas *website*, 2) subatribut tambahan untuk setiap atribut yang dirasakan responden belum 'sangat memuaskan' Subatribut ditujukan untuk supaya diperoleh informasi yang lebih mendetail mengenai atribut yang belum dirasakan 'sangat memuaskan tersebut, 3) perbandingan kualitas *website* itenas dengan perguruan tinggi lain di Bandung untuk ketiga Dimensi *WebQual*.

Pengukuran kualitas *website* didasarkan pada pendekatan *WebQual* 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Dimensi tersebut dijabarkan dalam 23 atribut, dan setelah dilakukan

penyesuaian dengan kondisi Itenas berdasarkan diskusi dengan pimpinan atau Kepala UPT-TIK, diperoleh 21 item pernyataan yang akan digunakan

dalam kuesioner penelitian. Spesifikasi item pernyataan berdasarkan metode *WebQual* terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1 Spesifikasi Item Pernyataan Berdasarkan Metode *WebQual*

Dimensi	Keterangan	No	Barnes & Vidgen	No. Atribut	Item Pernyataan
Usability (Mutu yang berhubungan dengan rancangan website)	Aspek tampilan dan kemudahan umum dalam penggunaan <i>website</i>	1	<i>I find the site easy to learn to operate</i>	1	Tata letak pengelompokan informasi yang baik memudahkan saya dalam mencari informasi yang diinginkan
		2	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>	2	Interaksi dengan <i>website</i> Itenas jelas dan mudah dipahami oleh saya (contoh : warna biru pada link download menunjukkan data yang harus di <i>download</i>)
		3	<i>I find the site easy to navigate</i>	3	<i>Website</i> Itenas memiliki kemudahan menelusuri semua menu (contoh: terdapat tombol "kembali" atau " <i>back</i> " untuk ke menu utama)
		4	<i>I find the site easy to use</i>	-	-
		5	<i>The site has an attractive appearance</i>	4	<i>Website</i> Itenas memiliki tampilan yang menarik
		6	<i>The design is appropriate to the type of site</i>	5	Desain yang ditampilkan <i>website</i> Itenas sesuai dengan jenis <i>website</i> perguruan tinggi pada umumnya
		7	<i>The site conveys a sense of competency</i>	6	<i>Website</i> Itenas menggambarkan <i>website</i> perguruan tinggi teknik dan desain
		8	<i>The site creates a positive experience for me</i>	7	Rancangan <i>website</i> Itenas memberikan pengalaman pencarian informasi yang positif untuk saya (Contoh: <i>website</i> Itenas unik, bermanfaat, menyenangkan, dll)
Information Quality (Kualitas Informasi)	Ketelitian, ketepatan waktu, relevansi dan kepercayaan terhadap informasi	9	<i>Provides accurate information</i>	-	-
		10	<i>Provides believable information</i>	8	<i>Website</i> Itenas memberikan informasi yang dapat dipercaya
		11	<i>Provides timely information</i>	9	<i>Website</i> Itenas memberikan informasi yang tepat waktu / <i>update</i>
		12	<i>Provides relevant information</i>	10	<i>Website</i> Itenas memberikan informasi yang relevan
		13	<i>Provides easy to understand information</i>	11	Informasi pada <i>website</i> mudah untuk dibaca dan dipahami
		14	<i>Provides information at the right level of detail</i>	12	<i>Website</i> Itenas menyediakan informasi yang cukup detail
		15	<i>Presents the information in an appropriate format</i>	13	<i>Website</i> Itenas menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Service Interaction (mutu dari interaksi pelayanan yang dialami pengguna)	Susunan kualitas jasa seperti keamanan, kepercayaan, personalisasi dan akses kepada pihak kampus	16	<i>Has a good reputation</i>	14	<i>Website</i> Itenas memiliki reputasi yang baik
		17	<i>It feels safe to complete transactions</i>	15	Saya merasa aman untuk membuka <i>website</i> (<i>Website</i> Itenas terhindar dari virus)
		18	<i>My personal information feels secure</i>	16	Saya merasa aman terhadap informasi yang saya sampaikan (setiap file yang di <i>upload</i> ke <i>website</i> untuk penyampaian data dapat terjaga kerahasiaannya)
		19	<i>Creates a sense of personalization</i>	17	<i>Website</i> memberikan citra (ciri) dari Itenas (Contoh: warna <i>orange</i> yang mendominasi desain <i>website</i>)
		20	<i>Conveys a sense of community</i>	18	<i>Website</i> Itenas memberikan ruang untuk berkomunitas (Contoh: antar dosen, mahasiswa, orang tua, dan calon mahasiswa)
		21	<i>Make it easy to communicate with the organization</i>	19	<i>Website</i> Itenas memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Itenas (contoh: terdapat akun media sosial seperti twitter, dan terdapat nomor telepon atau email Itenas)
Tampilan Website secara keseluruhan (Overall Impression)		22	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>	20	Saya merasa yakin bahwa pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan informasi yang disampaikan pada <i>website</i>
		23	<i>My overall view of this website</i>	21	Tampilan <i>website</i> Itenas secara keseluruhan

Skala yang digunakan pada pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang digunakan adalah 1. Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Puas, 2. Tidak Penting-Tidak Puas, 3. Penting-Puas,

4. Sangat Penting. Kuesioner dirancang dengan dua tipe yaitu *offline* dan *online* melalui *google form*.

2.4 Identifikasi Responden Penelitian

Responden penelitian harus dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan *website* Itenas, untuk itu responden dipersyaratkan pernah membuka *website* Itenas dalam 5 bulan terakhir (Januari 2017 sampai dengan Mei 2017). Responden adalah pengguna internal yaitu para dosen dan mahasiswa yang berasal dari 14 jurusan dan 3 fakultas di Itenas, yaitu Fakultas Teknologi Industri (FTI), Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP), dan Fakultas Seni Rupa dan Desain (FSRD). Mahasiswa yang menjadi responden berasal dari angkatan 2012, 2013, 2014, 2015, dan 2016.

2.5 Desain Sampling

Teknik *sampling* yang dilakukan pada penyebaran kuesioner penelitian adalah teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria dan *accidental sampling*. Ukuran sampel yang akan diambil untuk penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Populasi mahasiswa Itenas didapatkan sebanyak 7200 mahasiswa dan populasi dosen Itenas didapatkan sebanyak 245 dosen. Jumlah populasi mahasiswa dan dosen yang memenuhi karakteristik responden tidak dapat diketahui, untuk itu diperlukan suatu asumsi. Dosen dan mahasiswa yang membuka *website* Itenas selama periode penelitian (Januari sampai dengan Mei 2017) diasumsikan sebesar 50%. Dengan perhitungan rumus Slovin dan asumsi tersebut, diperoleh jumlah sampel dosen minimal sebanyak 56 orang dan mahasiswa 98 orang. Penentuan responden dilakukan secara proporsional berdasarkan jumlah dosen dan mahasiswa pada masing-masing jurusan.

2.6 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur berisikan uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang digunakan untuk uji validitas dan uji reliabilitas adalah data dari 30 responden. Uji validitas yang digunakan yaitu menggunakan koefisien pearson dan ujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 17.0 yaitu dengan *Alpha Cronbach's*.

2.7 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian dilakukan penyebaran dengan cara *online* dan *offline*. *Online* dilakukan dengan menggunakan *google form* yang disebarikan melalui media sosial seperti *whatsapp*, *line*, dan lain-lain. Sedangkan *offline* dilakukan dengan

menyebarkan *printout* kuesioner ke setiap masing-masing jurusan di Itenas.

2.8 Perhitungan Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Data hasil penyebaran kuesioner dilakukan perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Rumus perhitungan indeks tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tiap item dapat dilihat pada Rumus 1.

$$\overline{NIK\ importance/satisfaction\ item\ ke-i} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (1)$$

dimana Y adalah tanggapan responden mengenai tingkat kepentingan/tingkat kepuasan dan n adalah jumlah responden

Nilai Indeks Kinerja (NIK) tingkat kepentingan dan kepuasan dari tiap item dirata-ratakan sehingga menghasilkan satu nilai yang akan diplot pada peta *importance-performance matrix*. Rerata dari NIK tingkat kepuasan diplot pada sumbu X peta *importance-performance matrix*, sedangkan rerata NIK tingkat kepentingan diplot pada sumbu y. Rumus perhitungan indeks tingkat kepentingan dan kepuasan dari keseluruhan item terdapat pada Rumus 2.

$$\overline{\overline{NIK\ importance/satisfaction}} = \frac{\sum_{i=1}^k \overline{Y}_i}{k} \quad (2)$$

dimana k adalah jumlah item pernyataan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengujian Alat Ukur

Hasil pengujian alat ukur terhadap 30 responden penelitian menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pernyataan lebih besar daripada nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%, yaitu 0,374. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai *alpha cronbach* yang didapatkan adalah 0,751, dan nilai tersebut lebih dari 0,7 maka item pertanyaan dinyatakan *reliable*.

3.2 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Hasil penyebaran kuesioner diperoleh data penelitian sebanyak 80 responden dosen dan 135 responden mahasiswa yang berasal dari 14 jurusan dan 3 fakultas yang terdapat di Itenas. Data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan setiap item dan secara keseluruhan dihitung dengan persamaan pada rumus (1) dan (2) dan hasilnya terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden dosen dan mahasiswa

Dimensi	Atribut	Item Pernyataan	Dosen		Mahasiswa	
			NIKI	NIKp	NIKI	NIKp
Usability (Mutu yang berhubungan dengan rancangan website)	1	Tata letak pengelompokan informasi yang baik memudahkan saya dalam mencari informasi yang diinginkan	3.783	2.410	3.396	2.670
	2	Interaksi dengan website Itenas jelas dan mudah dipahami oleh saya (contoh : warna biru pada link download menunjukkan data yang harus di download	3.349	2.434	3.431	2.893
	3	Website Itenas memiliki kemudahan menelusuri semua menu (contoh: terdapat tombol "kembali" atau "back" untuk ke menu utama	3.518	2.759	3.299	2.853
	4	Website Itenas memiliki tampilan yang menarik	3.855	2.072	3.279	3.279
	5	Desain yang ditampilkan website Itenas sesuai dengan jenis website perguruan tinggi pada umumnya	3.663	2.446	3.234	2.635
	6	Website Itenas menggambarkan website perguruan tinggi teknik dan desain	3.639	2.277	3.234	2.452
	7	Rancangan website Itenas memberikan pengalaman pencarian informasi yang positif untuk saya (Contoh: website Itenas unik, bermanfaat, menyenangkan, dll)	3.687	2.229	3.183	2.563
Information Quality (Kualitas Informasi)	8	Website Itenas memberikan informasi yang dapat dipercaya	3.867	2.446	3.543	2.797
	9	Website Itenas memberikan informasi yang tepat waktu / update	3.916	1.976	3.503	2.305
	10	Website Itenas memberikan informasi yang relevan	3.759	2.542	3.553	2.990
	11	Informasi pada website mudah untuk dibaca dan dipahami	3.771	2.639	3.518	2.893
	12	Website Itenas menyediakan informasi yang cukup detail	3.783	2.470	3.457	2.619
	13	Website Itenas menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3.807	2.506	3.386	2.822
	14	Website Itenas memiliki reputasi yang baik	3.819	2.518	3.416	2.797
Service Interaction (mutu dari interaksi pelayanan yang dialami pengguna)	15	Saya merasa aman untuk membuka website (Website Itenas terhindar dari virus)	3.831	2.614	3.513	3.061
	16	Saya merasa aman terhadap informasi yang saya sampaikan (setiap file yang di upload ke website untuk penyampaian data dapat terjaga kerahasiaannya)	3.759	2.759	3.467	3.051
	17	Website memberikan citra (ciri) dari Itenas (Contoh: warna orange yang mendominasi desain website)	3.783	2.867	3.365	3.162
	18	Website Itenas memberikan ruang untuk berkomunitas (Contoh: antar dosen, mahasiswa, orang tua, dan calon mahasiswa)	3.699	2.169	3.391	2.386
	19	Website Itenas memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Itenas (contoh: terdapat akun media sosial seperti twitter, dan terdapat nomor telepon atau email Itenas)	3.614	2.265	3.426	2.503
	20	Saya merasa yakin bahwa pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan informasi yang disampaikan pada website	3.747	2.530	3.411	2.736
Tampilan Website secara keseluruhan (Overall Impression)	21	Tampilan website Itenas secara keseluruhan	3.855	2.373	3.472	2.685
RATA-RATA NIK			3.738	2.443	3.404	2.769

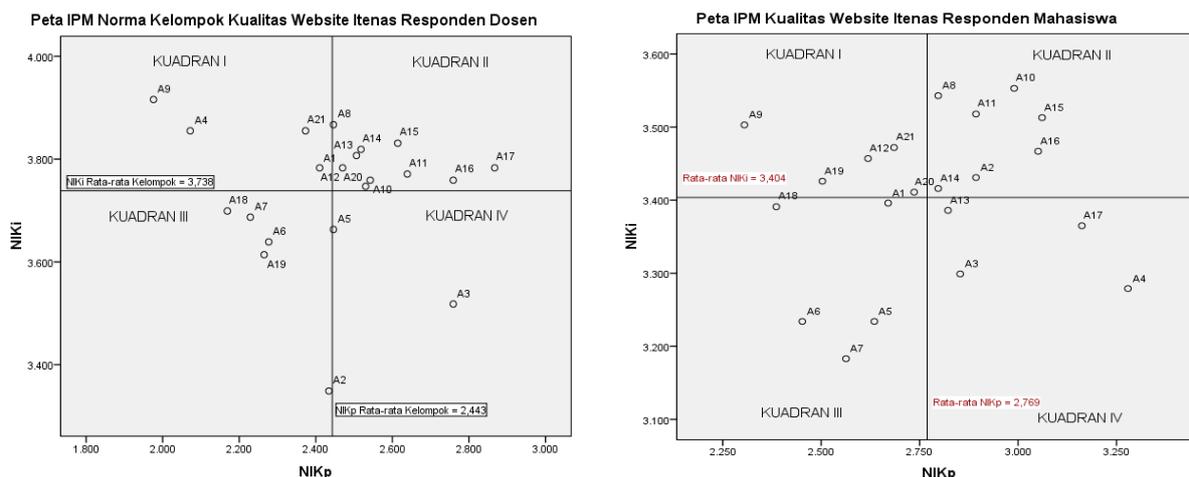
Hasil nilai indeks kinerja rata-rata untuk responden dosen dan mahasiswa yaitu nilai indeks kinerja rata-rata tingkat kepentingan (tingkat kepentingan dosen: 3.74, tingkat kepentingan mahasiswa: 3.4) lebih tinggi dibandingkan dengan nilai indeks kinerja rata-rata tingkat kepuasan (tingkat kepuasan dosen: 2.44 tingkat kepuasan mahasiswa: 2.7). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna website Itenas belum merasa puas terhadap atribut-atribut yang dianggap terpenting. Data tersebut menunjukkan pula bahwa responden dosen merasa kurang puas terhadap layanan *website* Itenas yang ditandai dengan nilai indeks rata-rata

kepuasan yang lebih rendah dibandingkan nilai indeks rata-rata kepuasan responden mahasiswa. Hal ini terjadi karena responden dosen yang menjadi sampel didominasi dengan responden dosen yang memiliki masa kerja yang lebih lama sehingga responden dosen lebih mengetahui perkembangan layanan *website* Itenas apabila dibandingkan dengan responden mahasiswa yang menjadi sampel didominasi dengan responden mahasiswa dengan angkatan baru. Hasil analisis menunjukkan, website sebagai sarana informasi bagi mahasiswa angkatan yang masih muda dirasakan lebih memuaskan karena informasi yang diperlukan

dari para mahasiswa angkatan baru terbatas lebih pada informasi pada saat pendaftaran menjadi mahasiswa, dan informasi-informasi umum yang diperlukan mahasiswa baru.

3.3 Peta Posisi Atribut Menggunakan Importance Performance Matrix (IPM)

Peta *Importance Performance Matrix* (IPM) digunakan untuk mengetahui posisi atribut pada masing-masing kuadran IPM. Peta posisi atribut menggunakan *Importance Performance Matrix* (IPM) dosen dan mahasiswa terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta *Importance Performance Matrix* (IPM) Responden Dosen

Gambar 1 tersebut menunjukkan terdapat 4 atribut berada pada kuadran I untuk kelompok responden dosen, dan terdapat 5 atribut berada pada kuadran I untuk peta *Importance Performance Matrix* (IPM) kelompok responden mahasiswa. Penentuan prioritas atribut yang terdapat pada kuadran I ditentukan dengan memperhatikan selisih nilai kepentingan dan kepuasan terbesar dari nilai rataannya. Nilai selisih dari kedua tingkat tersebut digambarkan dalam suatu luas daerah, sehingga luas yang semakin besar berarti menunjukkan nilai

tingkat kepentingan yang lebih penting daripada rataannya serta nilai tingkat kepuasan yang lebih dirasakan tidak puas karena memiliki selisih negative yang lebih besar daripada nilai rataan tingkat kepuasan (untuk mempermudah angkanya, luas daerah dikalikan dengan suatu konstanta yaitu 100). Perhitungan prioritas atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I berdasarkan responden dosen terdapat pada Tabel 3, dan untuk responden mahasiswa terdapat pada Tabel 4.

Tabel 3 Perhitungan prioritas atribut pada kuadran I berdasarkan responden dosen

Atribut	Item Pernyataan	DOSEN						
		NIKi	NIK_i	$NIK_i - NIK_i$	NIKp	NIK_p	$NIK_p - NIK_p$	Luas x 100
9	Website Itenas memberikan informasi yang tepat waktu / update	3.916	3.738	0.177	1.976	2.443	0.467	8.279
4	Website Itenas memiliki tampilan yang menarik	3.855	3.738	0.117	2.072	2.443	0.371	4.338
21	Tampilan website Itenas secara keseluruhan	3.855	3.738	0.117	2.373	2.443	0.069	0.812
1	Tata letak pengelompokan informasi yang baik memudahkan saya dalam mencari informasi yang diinginkan	3.783	3.738	0.045	2.410	2.443	0.033	0.149

Tabel 4 Perhitungan prioritas atribut pada kuadran I berdasarkan responden mahasiswa

Atribut	Item Pernyataan	MAHASISWA						
		NIKI	NIK_i	$NIK_i - NIK_i$	NIKp	NIK_p	$NIK_p - NIK_p$	Luas x 100
6	Website Itenas menggambarkan website perguruan tinggi teknik dan desain	3.234	3.404	0.170	2.452	2.769	0.317	5.401
9	Website Itenas memberikan informasi yang tepat waktu / update	3.503	3.404	0.099	2.305	2.769	0.465	4.593
12	Website Itenas menyediakan informasi yang cukup detail	3.457	3.404	0.053	2.619	2.769	0.150	0.797
19	Website Itenas memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Itenas	3.426	3.404	0.023	2.503	2.769	0.267	0.606
21	Tampilan website Itenas secara keseluruhan	3.472	3.404	0.068	2.685	2.769	0.084	0.574
20	Saya merasa yakin bahwa pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan informasi yang disampaikan pada website	3.411	3.404	0.007	2.736	2.769	0.033	0.025

3.4 Analisis Atribut Yang Harus Ditingkatkan

Berdasarkan penentuan prioritas atribut yang terdapat pada kuadran 1 diperoleh bahwa item yang dirasakan penting namun belum memuaskan baik oleh dosen maupun mahasiswa adalah atribut nomor 9 (*Website Itenas memberikan informasi yang tepat waktu/update*), dan atribut 21 (tampilan website Itenas secara keseluruhan). Atribut 9 adalah atribut yang berasal dari dimensi *information quality*. Dimensi tersebut menerangkan tentang ketelitian, ketepatan waktu, relevansi dan kepercayaan terhadap informasi. Informasi yang disampaikan kepada *user* sebaiknya tepat waktu/update. Sistem informasi yang menyajikan informasi basi tidak bisa digunakan untuk mengambil keputusan. Informasi yang tersaji cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan. Selain itu, informasi yang disajikan sebaiknya tersedia kapan saja pada saat *user* membutuhkan. Adapun informasi yang dibutuhkan oleh dosen dan mahasiswa antara lain kalender akademik, jadwal kuliah, jadwal ujian, informasi data mahasiswa wali, jurnal/karya ilmiah, *training/seminar*, catatan prestasi Itenas, tata cara *login*, tata cara perwalian *online*, beban kerja dosen, penilaian kinerja, dan lainnya. Berdasarkan informasi dari kuesioner subatribut mengenai informasi pada *website Itenas* yang dikatakan masih kurang *up to date* diantaranya adalah informasi ujian maupun jadwal kuliah, dan informasi data mahasiswa wali. Informasi pada *website Itenas* yang dikatakan masih kurang *up to date* menurut responden mahasiswa diantaranya adalah informasi ujian, jadwal kuliah, dan data mahasiswa yang tidak tepat waktu/terlambat *update*. Hasil yang ditunjukkan berdasarkan perbandingan *website perguruan tinggi* untuk, peringkat tertinggi pada dimensi *information quality* responden dosen yaitu *website Universitas Padjadjaran (Unpad)* dan untuk responden mahasiswa yaitu Institut Teknologi Bandung.

Atribut lain yang dirasakan kurang memuaskan dan merupakan faktor yang penting bagi dosen adalah Atribut 4 (*Website Itenas memiliki tampilan yang menarik*). Atribut ini terkait dengan atribut

yang juga dirasakan kurang memuaskan dan merupakan faktor yang penting bagi mahasiswa, yaitu Atribut 6 (*Website Itenas menggambarkan website perguruan tinggi teknik dan desain*). Atribut 12 (*Website Itenas menyediakan informasi yang cukup detail*) juga merupakan atribut yang cukup prioritas berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan website Itenas.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah:

1. NIK rata-rata kelompok tingkat kepentingan dosen lebih besar jika dibandingkan dengan NIK rata-rata kelompok tingkat kepentingan mahasiswa yang berarti responden dosen menganggap layanan website Itenas sangat penting untuk menunjang kegiatan kampus jika dibandingkan dengan responden mahasiswa. Selain itu, Responden dosen juga merasakan masih sangat kurang puas terhadap layanan website Itenas dibuktikan dengan NIK rata-rata tingkat kepuasan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan NIK rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan responden dosen mengenai layanan website Itenas ditandai dengan banyaknya atribut yang masuk pada Kuadran I yaitu atribut yang harus diperbaiki.
2. Prioritas atribut website Itenas yang harus ditingkatkan didasarkan pada posisi kuadran I peta IPM adalah atribut 9 (*Website Itenas memberikan informasi yang tepat waktu/update*), atribut 21 (tampilan website Itenas secara keseluruhan), atribut 4 (*Website Itenas memiliki tampilan yang menarik*), atribut 6 (*Website Itenas menggambarkan website perguruan tinggi teknik dan desain*), dan atribut 12 (*Website Itenas menyediakan informasi yang cukup detail*).

PUSTAKA

- Barnes, S.J., and Vidgen, R.T.. (2003). “*Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange*”. Journal of Electronic Commerce in Organizations.
- Fajar, Ryan. (2016). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan E-Commerce Iwearzule Berdasarkan Dimensi E-Servqual Dengan Menggunakan Importance Performance Matrix dan Potential Gain Customer Value, Tugas Akhir Strata I, Institut Teknologi Nasional, Bandung.
- Hom, Willard C. (1997). *Make Customer Service Analysis A Little Easier With The PGCV Indeks*, Quality Progress Journal. 89-93.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Martilla, J., and James. (1977). “*Importance-Performance Analysis*”. *Journal of Marketing*, No. 1 Vol.41.
- Syaifulloh, dan Soemantri, D.O. (2016). “*Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV Zambrud Multimedia Network)*”. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1.
- Yuhfizar, Mooduto, H.A., dan Hidayat, R. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*, Elex Media Komputindo, Jakarta.