

Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA

Muhammad Rusli¹, Mira Ziveria², Alwi Adib N.³, Lucky Hartanto S.⁴

^{1,2,3,4}Kalbis Institute

Jalan Pulomas Selatan Kav 22 Jakarta Timur, 13210

E-mail: Muhammad.rusli@kalbis.ac.id¹, mira.ziveria@kalbis.ac.id²
novianto.adib@gmail.com³, Luckyhartantos@gmail.com⁴

ABSTRAK

Website merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui kualitas sebuah Website maka perlu dilakukan pengukuran. Dengan melakukan pengukuran kualitas suatu Website dapat diketahui persepsi pengguna terhadap Website tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi Website Design dan kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui hal yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu segera ditingkatkan yaitu Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.

Kata kunci : information quality, service interaction, usability, webqual 4.0.

ABSTRACT

Website is a form of mass media that is published via the internet network that can be accessed anywhere and anytime. To see the quality of a website it is necessary to measure it. By measuring the quality of a site, users' perceptions of the site can be identified. In this study using the WebQual method that has been sent by adding the dimensions of Website Design and user satisfaction with the three main dimensions of WebQual 4.0, namely Usability, Information Quality, Service Interaction. Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, it can be seen that what is important by the user and needs to be improved immediately in the preparation of the information layout.

Keywords : information quality, service interaction, usability, webqual 4.0.

1. PENDAHULUAN

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang akademik (Santoso & Anwar, 2016). Internet adalah salah satu media berbagai informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media

pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas.

World Wide Web, adalah sebuah istilah yang diberikan untuk seluruh bagian internet yang dapat diakses pengguna melalui semua web browser. WWW terdiri dari milyaran situs web di seluruh dunia, yang tersebar dengan menggunakan komputer server yang juga serta terhubung dengan internet. Perlu diketahui, bahwa World Wide Web (WWW) ini telah melewati proses yang sangat panjang agar

bisa digunakan pada hari ini. Dan, Tim Berners Lee merupakan salah satu sosok yang berkontribusi untuk menemukan www tersebut. Secara garis besar, WWW berfungsi sebagai penyedia data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna internet. WWW dapat secara langsung menghubungkan pengguna internet ke berbagai macam web server, sehingga pengguna internet tersebut bisa mengakses data, dokumen dan berbagai macam informasi yang terdapat di dalam sebuah situs (Maxmonroe.com, 2018) .

Hal tersebutlah yang menjadikan website sebagai media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan, salah satunya di bidang pendidikan akademik seperti halnya yang di implementasikan dalam sistem informasi SMP Negeri 2 Barombong. SMP Negeri 2 Barombong akan selalu menekankan pemberdayaan media informasi melalui internet untuk mendukung produktivitas pelaksanaan penyebaran informasi seputar sekolah serta publikasi dunia kerja yang dapat diakses secara publik baik oleh pihak internal atau masyarakat luas. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penilaian kualitas website dengan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analyst (IPA).

Webqual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pengalaman end user yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner online untuk menganalisis kualitas website SMP Negeri 2 Barombong. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pihak Sekolah dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga tercapai target pemanfaatannya untuk publik guna memperlancar penyebaran informasi.

2. METODOLOGI

Jenis atau metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan analisis data secara induktif. alasan penggunaan analisis data secara induktif karena proses induktif dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat dalam data, selain itu analisis induktif dapat membuat hubungan peneliti dan responden menjadi eksplisit dan dapat dikenal.

Penelitian ini dilakukan SMP Negeri 2 Barombong Jl. Poros Kanjilo, Kanjilo, Kec. Barombong, Kab. Gowa Prov. Sulawesi Selatan.

dalam melakukan penelitian ini, terlebih dahulu harus menentukan populasi serta besarnya sampel yang akan digunakan. populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang ingin peneliti investigasi (Soegiono, 2014).

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. bila jumlah populasi besar dan tidak mungkin dilakukan penelitian terhadap seluruh anggota populasi maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sekaran, 2014).

Total populasi dalam penelitian ini yaitu keseluruhan siswa aktif pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2018/2019 adalah sebanyak 500 orang siswa. Berdasarkan populasi yang ada maka jumlah minimum sampel yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian (error tolerance)

Berdasarkan rumus Slovin diperoleh jumlah minimal sampel dengan 5% *error tolerance* adalah:

$$n = \frac{500}{1 + 500(0,05)^2}$$

$$n = 222$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 222 responden yakni siswa siswa SMPN 2 Barombong yaitu siswa aktif semester ganjil 2018/2019 dan mengakses situs web sekolah selama 3 (tiga) bulan terakhir (*web experience*).

3. LANDASAN TEORI

SMP NEGERI 2 BAROMBONG

SMP Negeri 2 barombong adalah sekolah menengah pertama (smp) negeri yang berlokasi di jl. poros kanjilo, desa kanjilo kecamatan barombong, kabupaten gowa provinsi sulawesi selatan. adapun identitas dari sekolah tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Identitas SMP Negeri 2 Barombon

Kepala Sekolah	:	H. Muh. Ramli, S.Pd., M.Si
NPSN	:	40313305
Status	:	Negeri
Bentuk Pendidikan	:	SMP
Status Kepemilikan	:	Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	:	101.d.6/C3.1.2/KU/PSMP/20
Tanggal SK Pendirian	:	20/11/2007
SK Izin Operasional	:	101.D.6/C3.1.2/KU/PSMP/20
Tanggal SK Izin Operasional	:	20/09/2007

smp negeri 2 barobong cukup berprestasi setelah berhasil meraih penghargaan sekolah adiwiyata tingkat provinsi, kini akan maju lagi ke tingkat nasional. dimana tujuan sekolah adiwiyata itu sangat penting sekali, karena mewujudkan masyarakat sekolah yang peduli dan juga berbudaya dalam lingkungan. “dengan menciptakan kondisi yang lebih baik bagi sekolah untuk menjadi wadah pembelajaran dan juga penyadaran segenap warga sekolah diantaranya murid, guru, orang tua/wali siswa dan lingkungan masyarakat demi terciptanya upaya pelestarian lingkungan hidup,” ungkap h. muh. ramli, yang dikonfirmasi terkait

dengan sekolah adiwiyata yang diterapkan di smpn 2 barombong (Kita, 2017).

SISTEM INFORMASI

sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur-unsur, komponen atau variable yang terorganisir, saling berintegrasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu (Sutabri, 2012). sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto, 2008).

Kepuasan Pelanggan

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya (Ciptono, 2014)].

Menurut danang sunyoto, Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut (Sunyoto, 2015).

Berdasarkan pengertian-pengertian dari teori-teori menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang

diharapkan konsumen, dalam hal ini apakah siswa siswi SMPN 2 Barombong sudah merasakan kepuasan terhadap website yang digunakan disekolah.

Kualitas Layanan

Kualitas menjadi hal yang sangat penting diperhatikan oleh perusahaan dalam menghadapi situasi persaingan yang sangat kompetitif. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan kualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan kualitas yang baik maka kepuasan konsumen akan tercapai.

Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas yang dihasilkan, produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan yang diharapkan konsumennya maka perusahaan perlu untuk mengenal konsumen atau pelangganya dan mengetahui kebutuhan serta keinginan mereka.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli (Lovelock & Lovelock, 2011).

Menurut Sunyoto menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Sunyoto, Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, 2015).

Metode Webqual 4.0

Webqual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan

persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu: 1) *Usability*. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2000). Tiga komponen umum: Adanya keterlibatan seorang pengguna; Pengguna melakukan suatu pekerjaan; dan Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal; 2) *Information Quality*. Kualitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*) *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Pamungkas, Alfarishi, Aditiarna, Mukhlisin, & R. F. A. Aziza, 2019). 3) *Service Interaction*. *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati.

Berikutnya Tabel 2 di bawah ini adalah dimensi dan variabel yang menjelaskan Model WebQual 4.0 (Napitupulu, 2016).

Tabel 2 Variabel WebQuai 4.0

Dimensi	Variabel WebQual 4.0
Kegunaan (Usability)	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Tampilan yang atraktif 5. Tampilan sesuai dengan jenis website 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Kemudahan untuk menemukan alamat website
Kualita Informasi (Information Quality)	9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 10. Menyediakan informasi yang up to date 11. Menyediakan informasi yang muda dibaca dan dipahami 12. Menyediakan informasi yang cukup detail 13. Menyediakan informasi yang relevan 14. Menyediakan informasi yang akurat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Adanya suasana komunitas 20. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 21. Kemudahan untuk berkomunikasi
Keseluruhan (Overall Impression)	22. Tampilan situs secara keseluruhan baik

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas instrumen dapat disajikan pada Tabel 3 dimana dapat dilihat bahwa keseluruhan item pertanyaan mempunyai nilai $r_{hitung} > 0.3$ r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian berdasarkan Tabel 3, setiap item dari instrumen dapat dikatakan telah valid dan signifikan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen dan Uji Reliabel

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	77.2207	146.381	.507	.938
U2	77.1712	146.278	.502	.938
U3	77.1351	147.927	.536	.938
U4	77.1351	146.316	.500	.938
U5	77.2613	145.877	.608	.937
U6	77.1982	147.599	.388	.940
U7	77.3964	144.177	.632	.936
U8	77.1216	145.700	.604	.937
IQ1	76.9414	148.182	.434	.939
IQ2	77.5225	144.975	.464	.939
IQ3	77.5360	141.517	.523	.938
IQ4	77.5225	140.441	.660	.936
IQ5	77.9099	134.987	.795	.933
IQ6	77.7297	134.976	.802	.933
IQ7	77.8108	135.113	.786	.933
SEQ1	77.9099	134.987	.795	.933
SEQ2	77.7297	134.976	.802	.933
SEQ3	77.8108	135.113	.786	.933
SEQ4	77.5270	139.879	.709	.935
SEQ5	77.8153	137.753	.702	.935
SEQ6	77.5541	139.615	.681	.935
OI1	76.9730	149.257	.364	.940

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha instrumen penelitian pada masing-masing variabel sama dengan atau lebih besar dari nilai yang disyaratkan yaitu sebesar 0,6. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item instrumen kuesioner valid dan reliabel karena telah memenuhi syarat minimal, seperti yang diungkapkan oleh Sekaran.

Analisis Importance Performance Analysis

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).



Gambar 1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis (Rangkuti, 2003).

Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) pada Gambar 1 terdiri dari empat kuadran yaitu:

1. Kuadran I, 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.
2. Kuadran II, 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 di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang

relatif rendah dan kenyataan kerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

4. Kuadran IV, 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.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan(harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili kinerja (persepsi) sedangkan sumbu y mewakili kepentingan (harapan). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* yang memberikan interpretasi sebagaimana terlihat pada Gambar1 berikut ini:

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument kuesioner maka selanjutnya dilakukan analisis berbasis IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui gap antara tingkat kepentingan (*harapan*) dan tingkat kinerja (*persepsi*) dari tiap variabel kualitas *website* berdasarkan pendekatan WebQual. Hasil perhitungan berupa skor

rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Skor Kinerja dan Kepentingan Pengguna

No.	Variabel/Item	Skor rata-rata	
		Kinerja	Kepentingan
1.	Kemudahan untuk dioperasikan	3.92	4.04
2.	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	3.97	4.10
3.	Kemudahan untuk navigasi	4.00	4.09
4.	Tampilan yang atraktif	4.00	4.09
5.	Tampilan sesuai dengan jenis website	3.88	3.91
6.	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	3.94	4.00
7.	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	3,74	3.77
8.	Kemudahan untuk menemukan alamat website	4.02	4.05
9.	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.20	4.26
10.	Menyediakan informasi yang up to date	3.59	3.60
11.	Menyediakan informasi yang muda dibaca dan dipahami	3.60	3.63
12.	Menyediakan informasi yang cukup detail	3.62	3.68
13.	Menyediakan informasi yang relevan	3.23	3.29
14.	Menyediakan informasi yang akurat	3.41	3.42
15.	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	3.33	3.38
16.	Mempunyai reputasi yang baik	3.23	3.64
17.	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	3.41	3.42
18.	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	3.33	3.60
19.	Adanya suasana komunitas	3.61	4.19
20.	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	3.32	3.42
21.	Kemudahan untuk berkomunikasi	3.59	3.60
22.	Tampilan situs secara keseluruhan baik	4.17	4.19

Dari hasil pengukuran pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa untuk tiap variabel atau item yang dinilai, skor kepentingan (harapan) lebih besar dari skor kinerja (persepsi). Bahkan jika diamati lebih lanjut, gap antara skor kepentingan dan skor kinerja mempunyai nilai negatif untuk tiap itemnya seperti yang disajikan pada tabel 5.

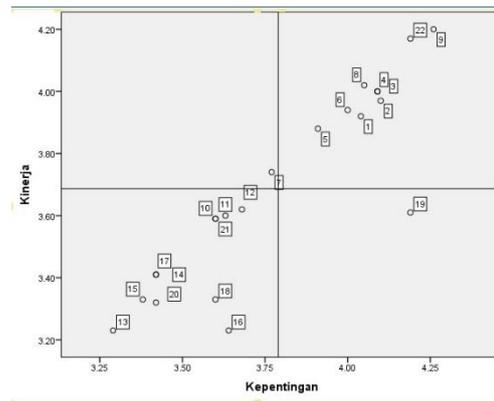
Berdasarkan Tabel 5 dapat dikatakan bahwa keseluruhan item yang ada belum memenuhi harapan pengguna karena kinerja belum sama atau melampaui kepentingan sehingga bernilai negatif. Harapan pengguna masih jauh lebih besar dari pada apa yang dirasakannya.

Tabel 5 Gap antara Skor Kinerja dan Kepentingan

No.	Variabel/Item	GAP
1.	Kemudahan untuk dioperasikan	-0.12
2.	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	-0.14
3.	Kemudahan untuk navigasi	-0.09
4.	Tampilan yang atraktif	-0.09
5.	Tampilan sesuai dengan jenis website	-0.04
6.	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	-0.06
7.	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	-0.03
8.	Kemudahan untuk menemukan alamat website	-0.03
9.	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	-0.41
10.	Menyediakan informasi yang up to date	-0.01
11.	Menyediakan informasi yang muda dibaca dan dipahami	-0.02
12.	Menyediakan informasi yang cukup detail	-0.07
13.	Menyediakan informasi yang relevan	-0.06
14.	Menyediakan informasi yang akurat	-0.03
15.	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	-0.05
16.	Mempunyai reputasi yang baik	-0.41
17.	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	-0.01
18.	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	-0.27
19.	Adanya suasana komunitas	-0.58
20.	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	-0.09
21.	Kemudahan untuk berkomunikasi	-0.02
22.	Tampilan situs secara keseluruhan baik	-0.02

Berdasarkan konsep kepuasan pelanggan yang merupakan fungsi persepsi dan harapan, dapat dikatakan bahwa pengguna belum merasa puas dengan kondisi *website* yang ada saat ini, dengan kata lain, kualitas *website* SMPN 2 Barombong belum sesuai dengan harapan pengguna. Ada banyak hal yang harus ditingkatkan. Namun dari hasil pengukuran di atas, dilakukan analisis IPA untuk menentukan skala prioritas yaitu item mana saja yang perlu segera ditingkatkan karena dianggap penting oleh pengguna, item yang perlu tetap dipertahankan dan item yang prioritasnya rendah (kurang penting) sehingga bisa diabaikan serta item yang dianggap terlalu berlebihan kinerjanya sehingga salah fokus.

Analisis berikut adalah dengan menggunakan grafik IPA dimana skor kinerja dan kepentingan dipetakan ke dalam grafik yang terbagi menjadi 4 (empat) kuadrat yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV seperti pada Gambar



Gambar 2 Matriks Interpretative

Berdasarkan Gambar 2. diperoleh hasil pemetaan variabel berdasarkan skala prioritasnya dengan metode IPA sebagai berikut:

1. Kuadran I

Variabel yang termasuk dalam kuadran I adalah yang dianggap penting oleh pelanggan pengguna namun kinerjanya rendah (prioritas utama) sehingga perlu segera ditingkatkan yaitu sebagai berikut: (7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. Oleh karena variabel tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan

2. Kuadran II

Variabel yang termasuk dalam kuadran II adalah variabel yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah baik berdasarkan persepsi pelanggan yaitu sebagai berikut: (1) Kemudahan untuk dioperasikan; (2) Interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti; (3) Kemudahan untuk navigasi; (4) Tampilan yang atraktif; (5) Tampilan sesuai dengan jenis website; (6) Adanya tambahan pengetahuan dari informasi *website*; (8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*; (9) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya; dan (22) Tampilan situs secara keseluruhan baik. Oleh karena ke-sembilan (9) variabel tersebut harus dipertahankan oleh organisasi

3. Kuadran III

Variabel yang termasuk dalam kuadran III adalah variabel yang dianggap kurang atau

tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga tidak baik yaitu sebagai berikut: (10) Menyediakan informasi yang up to date; (11) Menyediakan; informasi yang muda dibaca dan dipahami; (12) Menyediakan informasi yang cukup detail; (13) Menyediakan informasi yang relevan; (14) Menyediakan informasi yang akurat; (15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai; (16) Mempunyai reputasi yang baik ; (17) Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi; (18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi; (20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian; dan (21) Kemudahan untuk berkomunikasi. Dengan demikian kesebelas (11) variabel tersebut dapat diabaikan oleh organisasi karena dianggap kurang penting oleh pelanggan.

4. Kuadran IV

Variabel yang termasuk dalam kuadran iv adalah variabel yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun kinerjanya berlebihan yaitu sebagai berikut: (19) adanya suasana komunitas. dengan demikian variabel tersebut dianggap terlalu berlebihan oleh pelanggan sehingga organisasi perlu mengalokasikan sumber daya untuk difokuskan kepada prioritas utama yakni kuadran I.

5. KESIMPULAN

Menganalisis Kualitas Website SMP Negeri 2 Barombong Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) dapat diketahui hal yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu segera ditingkatkan yaitu Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web Site. *Proceedings of the Eighth European Conference on Information System* (hal. 1-8). Vienna: ECIS 2000.

- Ciptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto. (2008). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kita, S. (2017, Maret 23). *Sekolah Kita*. Diambil kembali dari (40313305) SMP NEGERI 2 BAROMBONG: <http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/profil/407639c0-0d26-e111-9a86-8936464f4226>.
- Lovelock, C., & Lovelock, C. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Martinez, C. L. (2003). *Evaluation report : tools Cluster networking meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute, Inc.
- Maxmonroe.com. (2018, Januari 4). WWW. Diambil kembali dari <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-www.html>
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 51-64.
- Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., & R. F. A. Aziza. (2019). Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *TEKNOKOMPAK*, 12-17.
- Rangkuti, F. (2003). *Isnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2016, Januari 4). *researchgate.net*. Diambil kembali dari Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (IPA): https://www.researchgate.net/publication/281497362_ANALISIS_KUALITAS_WEB_SITE_MENGGUNAKAN_METODE_WEBQUAL_DAN_IMPORTANCE_-_PERFORMANCE_ANALYSIS_IPA_PADA_SITUS_KASKUS
- Sekaran, U. (2014). *Research Methods for business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soegiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.