

Evaluasi Kualitas Website Mitratel dengan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis

Muhamad Ricky Nursyamsyi¹, Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan²

¹Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta, Indonesia 13620, muhammad.ricky90@gmail.com

²Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta, Indonesia 13620, fabriyan.fbf@nusamandiri.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 25 Oktober 2021

Received in revised form 26 Oktober 2021

Accepted 26 Oktober 2021

Available online 1 Desember 2021

ABSTRACT

PT. Dayamitra Telekomunikasi or Mitratel is a subsidiary of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk which is engaged in providing telecommunications infrastructure. Mitratel has been in the telecommunications tower business since 2008. To date, Mitratel has managed more than 13,700 telecommunication towers spread throughout Indonesia. The choice of a website as a company's communication medium with the public is the right decision considering that the website can provide information or messages to anyone who wants that information even though they are in different parts of the world. The website built by the company can provide information related to the company's activities that are considered worthy to be known by the public. Through the website, the public can also find out the company in sufficient detail, starting from the profile, vision and mission, history, contacts, and activities carried out by the company. So far, the Mitratel website has never been evaluated, so the authors evaluate using the Webqual method and Importance Performance Analysis. The results obtained indicate that there are still many parts of the Mitratel website that must be improved.

Keywords: Website Evaluation, Webqual, IPA

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini terus meningkat khususnya pada bidang internet. Internet sudah menjadi kebutuhan primer manusia untuk melakukan berbagai aktivitas komunikasi, pencarian informasi, pencarian hiburan dan lain - lain. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 merilis bahwa 143,26 juta jiwa dari 262 juta jiwa telah menggunakan internet.[1]

Pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini.

Berdasarkan total populasi Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa, maka itu artinya 64% setengah penduduk RI telah merasakan akses ke dunia maya. [2]

PT. Dayamitra Telekomunikasi atau Mitratel adalah salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bidang penyediaan infrastruktur telekomunikasi. Mitratel mulai menapaki bisnis menara telekomunikasi sejak tahun 2008. Sampai saat ini, Mitratel telah mengelola lebih dari 13.700 menara telekomunikasi yang tersebar di seluruh Indonesia.

Pemilihan *website* sebagai media komunikasi perusahaan dengan publik merupakan suatu keputusan yang tepat mengingat *website* dapat memberikan informasi atau pesan kepada siapapun yang menginginkan informasi tersebut walaupun berada dibelahan penjuru dunia. *Website* yang dibangun oleh perusahaan dapat memberi informasi terkait dengan aktivitas perusahaan yang dianggap patut untuk diketahui oleh para publiknya. Melalui *website* publik juga dapat mengetahui perusahaan dengan cukup detil, mulai dari profil, visi dan misi, sejarah, kontak, serta kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Peningkatan kualitas layanan berbasis website merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. [3] Evaluasinya dapat digunakan dengan pendekatan webqual dan IPA, pengukurannya dilakukan dengan metode webqual dan analisisnya dilakukan dengan Metode IPA. [4]. Metode IPA ini juga sudah dilakukan dalam menganalisa aplikasi solfina pada PT. SKK Jakarta.[5]

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas website perusahaan sehingga penelitian ini diberi judul: “Evaluasi Kualitas Website Mitratel dengan Pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*”.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Permasalahan yang diangkat dan menjadi fokus pada penelitian dan penyelesaian skripsi ini antara lain:

1. Menganalisa kualitas website Mitratel dengan pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*.
2. Hasil analisa merupakan rekomendasi yang akan disampaikan ke perusahaan untuk meningkatkan kualitas website Mitratel.

1.3. Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan tiga instrumen metode penelitian yaitu pengamatan, wawancara yang di dalamnya terdapat penyebaran angket/kuesioner (*questionnaires*) dan studi pustaka. Ketiga metode penelitian tersebut penulis jadikan panduan dalam penulisan skripsi ini.

1. Pengamatan (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap website Mitratel.

2. Wawancara (*Interview*) dan Kuesioner (*Questionnaires*)

Penulis melakukan wawancara dengan pengguna website Mitratel kemudian menyebarkan angket atau kuesioner (*questionnaires*) yang disampaikan kepada sample dari populasi dalam hal ini adalah pengguna website Mitratel.

3. Studi Pustaka (*Literature*)

Dalam metode ini penulis menggunakan buku-buku, jurnal, ataupun *website* yang berkaitan dengan judul yang diangkat sebagai referensi. Bahan-bahan tersebut diambil dari berbagai macam sumber, baik dari luar maupun dari dalam perusahaan tempat penulis melakukan riset.

1.4. Ruang Lingkup

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membatasi permasalahan hanya pada lingkup permasalahan yang diteliti yaitu evaluasi kualitas website Mitratel dengan pendekatan *webqual*

dan Importance Performance Analysis dengan membuat kuesioner yang disampaikan kepada responden, hasil pengumpulan data kuesioner diolah sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang akan disampaikan ke perusahaan.

1.5. Hipotesis

Hipotesis penulisan skripsi evaluasi kualitas website Mitratel dengan pendekatan webqual dan Importance Performance Analysis sebagai berikut:

H0: Diduga pengguna tidak merasa puas dengan kualitas website Mitratel saat ini.

H1: Diduga pengguna merasa puas dengan kualitas website Mitratel saat ini.

2. Landasan Teori

2.1. Tinjauan Pustaka

Pada bab ini memaparkan teori yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam skripsi, yaitu mengevaluasi kualitas website Mitratel dengan pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*.

PT. Dayamitra Telekomunikasi atau Mitratel adalah anak perusahaan dari Telkom Indonesia yang bergerak sebagai provider pada bisnis penyediaan menara pemancar telekomunikasi dan infrastruktur bagi beberapa operator telekomunikasi di Indonesia.

2.2. Pengertian Web

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Jadi dapat dikatakan bahwa, pengertian website adalah kumpulan halaman-halaman. yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. [6]

2.3. Webqual

Website sebagai sebuah media informasi, komunikasi, dan publikasi dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atau masyarakat secara umum yang mengunjungi *website* tersebut. Hasil penelitian Kuzic and Giannator dalam [3] menunjukkan bahwa kunjungan dan evaluasi terhadap sebuah *website* perusahaan dapat mengubah persepsi pelanggan tentang citra perusahaan tersebut. Senada dengan hal tersebut, Bailin and Pullinger dalam [3] menyatakan bahwa persepsi tentang organisasi dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam mengunjungi *website* organisasi tersebut. Kepuasan pengguna *website* merupakan ukuran utama dari kualitas *website*. Manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pengguna *website* meliputi (1) identifikasi pelanggan atau profil demografi pelanggan, (2) Identifikasi kekuatan dan kelemahan *website*, (3) rekomendasi perbaikan *website*, (4) hasil survey dapat digunakan sebagai masukan untuk perencanaan strategis dari *website*, dan (5) pemahaman yang lebih baik mengenai kinerja website melalui benchmarking dengan website lain.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung. Candra dalam [3]. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Sebenarnya *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan variabelnya. Jika *WebQual* 1.0 menitikberatkan analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual* 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisis terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online*. Barnes & Vidgin dalam [3]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan

oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual* 3.0. Analisis lanjutan terhadap *WebQual* 3.0 menghasilkan pendekatan model *WebQual* 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability*. Barnes & Vidgin dalam [3].

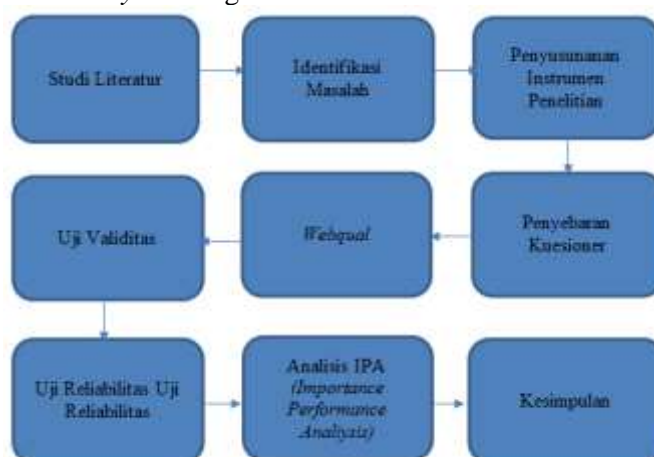
2.4. Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Martinez dalam [3].

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).

3. Metodologi Penelitian

Tahapan penelitian Evaluasi Kualitas *Website* Mitratel dengan Pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- A. Studi Literatur
Mencar dan mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori yang berkaitan dalam penulisan skripsi ini.
- B. Identifikasi Masalah
Melakukan identifikasi permasalahan apa yang ada pada website Mitratel sehingga didapatkan hipotesis sementara bahwa website Mitratel harus dievaluasi. Dalam hal ini penulis menentukan untuk mengevaluasi *website* Mitratel dengan pendekatan *webqual* dan dalam menganalisis datanya dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Ini penulis tentukan berdararkan rujukan dari penelitian sebelumnya.
- C. Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner (angket) yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pembuatan kuesioner ini didasarkan dari penelitian sebelumnya yang terpercaya dan sudah publikasi. Penulis membuat kuesioner dengan pendekatan *webqual* dan *Importance Performance Analysis*.

D. Pengumpulan Data

1. Populasi dan Sampel

Berdasarkan populasi yang sudah ditentukan maka diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin, sehingga didapat sampel penelitian ini sebanyak 99 sampel.

2. Pengembangan Instrumen

Tahapan ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data dan kuantitatif. Didalam data kuantitatif terdiri dari dua model data yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), yang data hasilnya akan dipergunakan untuk analisis dengan menggunakan dan *Importance Performance Analysis*.

3. Pengujian Instrumen

Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.

E. Analisis Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan analisis *Importance Performance Analisis*.

F. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Tabel .1. Kisi-kisi Instrumen *WebQual (Website Quality)*

No	Variabel Penelitian	Dimensi (Indikator)
1	Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	1. Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan 2. Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan dimengerti 3. Pengguna merasakan mudah untuk bernavigasi 4. Pengguna merasakan <i>website</i> mudah digunakan 5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik 6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> 7. <i>Website</i> menyampaikan kompetensi 8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9. Memberikan informasi yang akurat 10. Memberikan informasi yang dapat dipercaya 11. Memberikan informasi yang tepat waktu 12. Memberikan informasi yang relevan 13. Mudah untuk memahami informasi 14. Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang tepat
3	Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik 17. Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi 18. Pengguna merasa aman iterkait nformasi pribadinya 19. <i>Website</i> menciptakan ruang untuk personalisasi 20. <i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas 21. <i>Website</i> membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi 22. Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan

-
4. Kualitas Visual (*Visual Quality*) 23. *Website* menggunakan font/huruf yang sesuai
24. *Website* menggunakan warna dan gaya yang menarik
-

Sumber : Barnes & Vidgin dalam [7]

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Setiap uji dalam statistik tentu mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai acuan untuk membuat kesimpulan, begitu pula Uji Validitas *Product Momen Pearson Correlation*, dalam uji validitas ini, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel, maka angket tersebut dinyatakan valid
 - Jika nilai rhitung lebih kecil dari nilai rtabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid
- Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*), Nilai kritis = nilai tabel dimana $n = 99$. $r \text{ tabel} = r_{\alpha; (n-2)} = r_{0,05; (97)} = 0,200$

- Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/X1

Tabel 2. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/X1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X1.1	0,661	0,200	Valid
X1.2	0,695	0,200	Valid
X1.3	0,899	0,200	Valid
X1.4	0,726	0,200	Valid
X1.5	0,559	0,200	Valid
X1.6	0,543	0,200	Valid
X1.7	0,887	0,200	Valid
X1.8	0,899	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 8 (delapan) item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

- Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/X2

Tabel 3. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/X2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X2.1	0,689	0,200	Valid
X2.2	0,642	0,200	Valid
X2.3	0,720	0,200	Valid
X2.4	0,722	0,200	Valid
X2.5	0,749	0,200	Valid
X2.6	0,442	0,200	Valid
X2.7	0,615	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 7 (tujuh) item pertanyaan dinyatakan valid maka penelitian ini dilanjutkan.

- Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/X3

Tabel 4. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/X3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X3.1	0,548	0,200	Valid
X3.2	0,518	0,200	Valid
X3.3	0,511	0,200	Valid
X3.4	0,624	0,200	Valid
X3.5	0,593	0,200	Valid
X3.6	0,641	0,200	Valid
X3.7	0,462	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 7 (tujuh) item pertanyaan dinyatakan valid maka penelitian ini dilanjutkan.

4. Uji Validitas Responden Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/X4

Tabel 5. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/X4

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X4.1	0,874	0,200	Valid
X4.2	0,882	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 2 (dua) item pertanyaan dinyatakan valid maka penelitian ini dilanjutkan.

5. Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/Y1

Tabel 6. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/Y1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y1.1	0,597	0,200	Valid
Y1.2	0,678	0,200	Valid
Y1.3	0,702	0,200	Valid
Y1.4	0,656	0,200	Valid
Y1.5	0,695	0,200	Valid
Y1.6	0,477	0,200	Valid
Y1.7	0,360	0,200	Valid
Y1.8	0,405	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 8 (delapan) item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

6. Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/Y2

Tabel 7. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/Y2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y2.1	0,476	0,200	Valid
Y2.2	0,618	0,200	Valid
Y2.3	0,606	0,200	Valid
Y2.4	0,570	0,200	Valid
Y2.5	0,667	0,200	Valid
Y2.6	0,476	0,200	Valid
Y2.7	0,476	0,200	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 7 (tujuh) item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

7. Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/Y3

Tabel 8. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/Y3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y3.1	0,681	0,200	<i>Valid</i>
Y3.2	0,600	0,200	<i>Valid</i>
Y3.3	0,630	0,200	<i>Valid</i>
Y3.4	0,545	0,200	<i>Valid</i>
Y3.5	0,677	0,200	<i>Valid</i>
Y3.6	0,387	0,200	<i>Valid</i>
Y3.7	0,521	0,200	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 7 (tujuh) item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

8. Uji Validitas Responden Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/Y4

Tabel 9. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/Y4

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y4.1	0,857	0,200	<i>Valid</i>
Y4.2	0,841	0,200	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 2 (dua) item pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

4.2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

Tabel 10. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)/X1	0,877	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)/X2	0,774	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)/X3	0,626	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Visual (<i>Visual Quality</i>)/X4	0,703	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Dasar pengambilan keputusan Uji Reabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Dari tabel diatas diketahui nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/X1 sebesar 0,877, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/X2 sebesar 0,774, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/X3 sebesar 0,626 dan nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/X4 sebesar 0,703. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel Tingkat Kepentingan (Importance) adalah *Reliable*.

Kemudian dari hasil pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) dibandingkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 11. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel Tingkat Kinerja (Performance)

Variabel	Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)/Y1	0,705	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)/Y2	0,623	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)/Y3	0,665	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Visual (<i>Visual Quality</i>)/Y4	0,612	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Dari tabel diatas diketahui nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/Y1 sebesar 0,705, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/Y2 sebesar 0,623, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/Y3 sebesar 0,665 dan nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/Y4 sebesar 0,612. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh Variabel Tingkat Kinerja (Performance) adalah *Reliable*.

4.3. Analisis Data Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah valid dan reliabel maka selanjutnya dianalisa *gap* antara Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) pengguna terhadap kualitas *website* yang ada saat ini yang ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 12. Analisa *Gap* Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (Performance) Pengguna

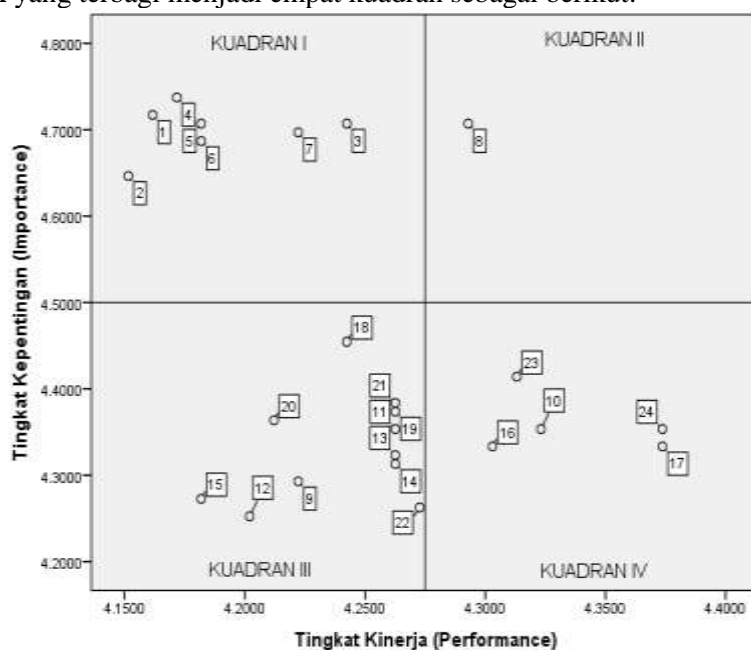
No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Skor Kepuasan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)				
1.	Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan	4,7172	4,1616	-0,5556

2.	Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan dimengerti	4,6465	4,1515	-0,4949
3.	Pengguna merasakan mudah untuk bernavigasi	4,7071	4,2424	-0,4646
4.	Pengguna merasakan <i>website</i> mudah digunakan	4,7374	4,1717	-0,5657
5.	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	4,7071	4,1818	-0,5253
6.	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	4,6869	4,1818	-0,5051
7.	<i>Website</i> menyampaikan kompetensi	4,6970	4,2222	-0,4747
8.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	4,7071	4,2929	-0,4141
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)				
9.	Memberikan informasi yang akurat.	4,2929	4,2222	-0,0707
10.	Memberikan informasi yang dapat dipercaya.	4,3535	4,3232	-0,0303
11.	Memberikan informasi yang tepat waktu.	4,3535	4,2626	-0,0909
12.	Menyajikan informasi dalam format yang tepat.	4,2525	4,2020	-0,0505
13.	Memberikan informasi yang relevan.	4,3232	4,2626	-0,0606
14.	Mudah untuk memahami informasi.	4,3131	4,2626	-0,0505
15.	Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail.	4,2727	4,1818	-0,0909
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)				
16.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.	4,3333	4,3030	-0,0303
17.	Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi.	4,3333	4,3737	0,0404
18.	Pengguna merasa aman terkait informasi pribadinya.	4,4545	4,2424	-0,2121
19.	<i>Website</i> menciptakan ruang untuk personalisasi.	4,3737	4,2626	-0,1111
20.	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas.	4,3636	4,2121	-0,1515
21.	<i>Website</i> membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi.	4,3838	4,2626	-0,1212
22.	Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan.	4,2626	4,2727	0,0101
Kualitas Visual (<i>Visual Quality</i>)				
23.	<i>Website</i> menggunakan font/huruf yang sesuai.	4,4141	4,3131	-0,1010

24. Website menggunakan warna dan gaya yang menarik.	4,3535	4,3737	0,0202
--	--------	--------	--------

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2021)

Pada tabel dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (*Performance*) umumnya lebih rendah dari kolom Tingkat Kepentingan (*Importance*), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (*Performance*) – Tingkat Kepentingan (*Importance*) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut bernilai negatif, dengan pemahaman bahwa pada semua variable diuji pada responden belum memenuhi harapan responden. Dengan kata lain dapat dikatakan secara umum pengguna belum merasa puas terhadap kondisi *website* Mitratel yang ada saat ini. Ada banyak hal yang terkait kualitas *website* Mitratel yang harus ditingkatkan. Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan terhadap *website* Mitratel dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik IPA Hasil Pemetaan

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh item telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut :

1. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan kualitas *website* Mitratel yakni terdiri dari:

- [1] Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan.
- [2] Interaksi pengguna dengan website jelas dan dimengerti.
- [3] Pengguna merasakan mudah untuk bernavigasi.
- [4] Pengguna merasakan website mudah digunakan.
- [5] Website memiliki tampilan yang menarik
- [6] Desain sesuai dengan jenis website.
- [7] Website menyampaikan kompetensi

Ketujuh item di atas ini termasuk area yang penting menurut persepsi pengguna namun belum memenuhi harapan/ekspektasi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

2. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan *website* Mitratel yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu :

[8] *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Item tersebut diatas adalah area yang penting menurut persepsi pengguna dan dianggap telah memenuhi ekspektasi pengguna.

3. Kuadran III

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengelola *website* Mitratel karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu :

[9] Memberikan informasi yang akurat.

[11] Memberikan informasi yang tepat waktu.

[12] Menyajikan informasi dalam format yang tepat.

[13] Memberikan informasi yang relevan.

[14] Mudah untuk memahami informasi.

[15] Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail.

[18] Pengguna merasa aman terkait informasi pribadinya

[19] *Website* menciptakan ruang untuk personalisasi.

[20] *Website* memberi ruang untuk komunitas.

[21] *Website* membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi.

Ke delapan item di atas merupakan area yang dianggap tidak penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola.

4. Kuadran IV

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun persepsi/kinerjanya tinggi. Dalam hal ini perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II yaitu:

[10] Memberikan informasi yang dapat dipercaya

[16] *Website* memiliki reputasi yang baik.

[17] Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi

[23] *Website* menggunakan font/huruf yang sesuai.

[24] *Website* menggunakan warna dan gaya yang menarik.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid maka penelitian ini dilanjutkan.
2. Nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/X1 sebesar 0,877, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/X2 sebesar 0,774, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/X3 sebesar 0,626 dan nilai alpha untuk Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan (Importance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/X4 sebesar 0,703. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel Tingkat Kepentingan (Importance) adalah *Reliable*
3. Nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)/Y1 sebesar 0,705, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Informasi (*Information Quality*)/Y2 sebesar 0,623, nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)/Y3 sebesar 0,665 dan nilai alpha untuk Uji Reabilitas Variabel

Tingkat Kinerja (Performance) Kualitas Visual (*Visual Quality*)/Y4 sebesar 0,612. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh Variabel Tingkat Kinerja (Performance) adalah *Reliable*.

4. Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa secara umum pengguna belum merasa puas terhadap kondisi *website* Mitratel yang ada saat ini.
 5. Berdasarkan analisis IPA dapat dipetakan skala prioritas peningkatan kualitas *website* Mitratel dimana kuadran I adalah skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna adalah: [1], [2], [3], [4], [5], [6] dan [7]. Ketujuh item ini harus segera ditingkatkan oleh pengelola untuk memenuhi harapan pengguna.
 6. Area yang menjadi prestasi atau keunggulan *website* Mitratel yang harus dipertahankan terletak pada kuadran II yaitu: [8].
 7. Yang merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengelola karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu [9], [11], [12], [13], [14], [15], [18], [19], [20] dan [21].
- Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara umum *website* Mitratel harus diperbaiki ini menunjukkan bahwa hipotesa H0 diterima dan H1 ditolak.

5.2. Saran-saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan sedikit saran dengan harapan kedepannya, sebagai berikut:

1. *Website* Mitratel tetap harus dikembangkan lagi terutama untuk kuadran I dengan skala prioritas tertinggi menurut perspektif pengguna adalah: [1], [2], [3], [4], [5], [6] dan [7].
2. Jumlah responden untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya ditingkatkan untuk mendapatkan keakuratan datanya yang lebih baik.
3. Untuk penelitian lebih lanjut, sebaiknya melakukan pengujian dengan model yang berbeda pada *website* Mitratel agar dapat dibandingkan dengan yang penulis lakukan.

Referensi

- [1] H. K. Soemartono, "Survey APJII," *Buletin Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, vol. Edisi-22. 2018.
- [2] A. T. Haryanto, "Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia," *detikinet*, 2020. .
- [3] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.
- [4] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, p. hlm. 885-892, 2017.
- [5] N. Subandi, B. O. Lubis, and B. Santoso, "Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT . SKK di Jakarta," vol. 7, no. 1, pp. 71–87, 2021.
- [6] F. Latifah and I. Saefudin, "Perancangan Aplikasi Jejaring Sosial Alumni Pecinta Aplikasi Berbasis ITC Dengan Algoritma Graph Berbasis Web," *J. Petir*, vol. 11, no. 2, pp. 178–190, 2018.
- [7] Warjiyono and C. M. Helyana, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI QUALITY MEASUREMENT OF JAGALEMPENI VILLAGE GOVERNMENT WEBSITE USING WEBQUAL 4 . 0 METHODE," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 139–146, 2018.