

ANALISA PENERAPAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WEBSITE UNIVERSITAS PGRI MADIUN

ANALYSIS OF THE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* APPLICATION TO SATISFACTION OF WEBSITE VISITORS OF PGRI MADIUN UNIVERSITY

Fatim Nugrahanti¹, Kelik Sussolaikah²
Universitas PGRI Madiun¹, Universitas PGRI Madiun²
e-mail: fatim@unipma.ac.id¹, kelik@unipma.ac.id²

Abstract: *Website is a very advanced technological development so that there are many benefits for life in our environment. Website is an effective promotional media, providing information and receiving information very fast. Correct and accurate information will have an impact on society, and the trust given to the community will also increase. Analysis of the quality of use and utilization of the website to see visitor satisfaction with information and services when viewed from user satisfaction is very necessary to measure user satisfaction. This study analyzes how much user satisfaction is with the PGRI Madiun University website by using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, some recommendations are obtained from the results of this research analysis which are the priority and the main thing to be maintained is the quality of information and service quality.*

Keywords: *Application, Website, Importance Performance Analyst (IPA)*

Abstrak: Website merupakan perkembangan teknologi sangat maju sehingga sangat banyak manfaat untuk kehidupan dilingkungan kita. Website merupakan media promosi yang efektif, pemberian informasi dan kecepatan penerimaan informasi sangat cepat. Informasi yang benar dan akurat akan memberikan dampak bagi masyarakat, kepercayaan yang diberikan pada masyarakat juga meningkat. Analisis kualitas penggunaan dan pemanfaatan website untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap informasi dan pelayanan jika di tinjau dari kepuasan pengguna (user) sangat diperlukan untuk mengukur kepuasan dari user. penelitian ini menganalisis seberapa besar kepuasan user terhadap website Universitas PGRI Madiun dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) didapat rekomendasi beberapa dari hasil analisis penelitian ini yang menjadi prioritas dan yang utama untuk dipertahankan adalah kualitas informasi dan kualitas pelayanan

Kata kunci: Aplikasi, Website, Importance Performance Analisis (IPA)

PENDAHULUAN

Website merupakan salah satu sarana promosi yang efektif di masa perkembangan teknologi saat ini, institusi pemerintah dan swasta, perusahaan baik barang maupun jasa, bahkan instansi pendidikan memanfaatkan *website* dalam memberikan informasi kepada konsumennya.

Salah satu perguruan tinggi di kota Madiun yaitu Universitas PGRI Madiun (UNIPMA) telah mendapatkan peringkat ke 66 versi *4ICU* dan peringkat 95 versi *webometric* di kampus di seluruh Indonesia. Indikator ini menjadikan keunggulan dalam jumlah akses/ kunjungan *user* ke website UNIPMA. Admin dengan rutin memberikan informasi *up to date* yang dibutuhkan *user* serta melakukan inovasi dan modifikasi dalam upaya pengembangan konten *website* Universitas.



Gambar 1. Home Page Website Unipma

Sistem informasi yang terintegrasi juga sudah ditampilkan pada *website* universitas, sebagai contoh terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yang didukung oleh provider. Selain itu *link* informasi dengan Biro Kemahasiswaan dan Alumni (*Tracer Study*) juga sudah terintegrasi dengan *website* universitas. Selain itu jurnal ilmiah dari masing-masing prodi juga sudah diintegrasikan dengan *website* universitas, ini menunjukkan bahwa pelayanan dan inovasi yang diberikan oleh administrator *website* cukup maksimal.

Dalam pengelolaan *website* belum cukup jika ditinjau dari kualitas, kreasi dan inovasi adar administrator web, tetapi dari sisi pengguna *website* selayaknya dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana informasi yang kita sampaikan kepada user sudah memenuhi kebutuhan mereka atau belum, user belum bisa mengetahui kualitas dan harapan yang diinginkan user, sehingga pengelola *website* (adminweb) selama ini belum mengetahui sejauhmana tingkat kualitas dan harapan *user* terhadap informasi dan fasilitas yang ada di dalam *website* UNIPMA.

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadikan informasi yang disampaikan pada user tersebut memiliki kualitas yang baik dan memenuhi harapan dari user, sehingga harapan untuk baik dalam penyajian informasi di *website* universitas semakin bermanfaat bagi user. Selain itu juga mengidentifikasi tingkat kepentingan/harapan dari beberapa atribut yang akan diuji.

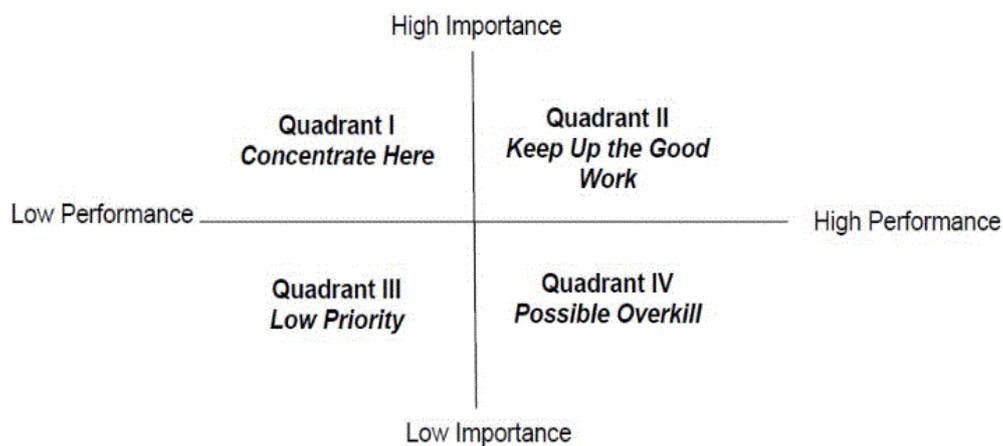
KAJIAN TEORI

Importence Performance Analysis (IPA) salah satu metode untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan/user terhadap pemanfaatan atau penggunaan produk, jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap pelanggan (*user*). Hasil dari analisis ini akan menghasilkan penilain tingkat kepentingan dan harapan dari user dan hasil dari analisis akan menjadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan serta peningkatan kualitas dan harapan user. Selain itu hasil dari analisis ini akan menentukan urutan dan prioritas utama yang harus di kerjakan dan yang harus dipertahankan (Aulia Ishak et al., 2019).

Metode *Importence Performance Analysis* (IPA) memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang pelayanan yang menurut user sangat mempengaruhi kualitas *website*, dan menentukan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan (Dafid, 2018). Metode *Importence Performance Analysis* (IPA) juga menghasilkan analisis kesenjangan (*gap*), dari hasil analisis ini bisa diketahui tingkat kualitas *website* yang dirasakan dan harapan yang diinginkan oleh user (Ariska et al., 2018).

Evaluasi dalam perhitungan dengan cara membagi dua nilai dari masing-masing rata-rata dimensi importance yang memiliki perbedaan yang signifikan dengan rata-rata dimensi performance. (Aulia Ishak et al., 2019). Kemudian hasil dari analisis gap akan dianalisis dalam analisis kuadran diagram kartesian yang dibagi dalam 4 kuadran diagram kartesian. Kuadran I (Concentrate These), kuadran II (*Keep Up The Good Work*), kuadran III (*Low Priority*), dan kuadran IV (*Possible Overkill*), dengan sumbu x sebagai variable kualitas sedangkan sumbu y sebagai variable harapan (Andre & Tileng, 2019)–76. <https://doi.org/10.36982/jig.v9i2.540>

Diagram kartesian akan digunakan untuk melihat posisi dari atribut/factor yang dipakai untuk memperoleh posisi berdasarkan tingkat kualitas dan harapan user (Al-Bahri & Ismail, 2019). Gambar 2 menunjukkan diagram kartesian dari analisis gap (IPA Framework).



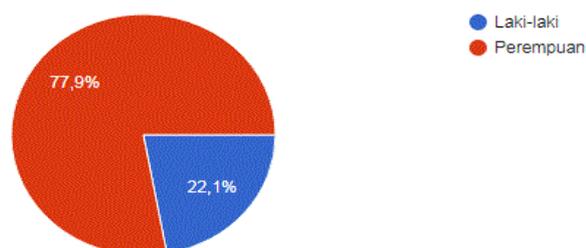
Gambar 2. IPA Framework (Andry et al., 2019) (Johanes,2019), (Gustina, 2018)

METODE

Instrumen Penelitian

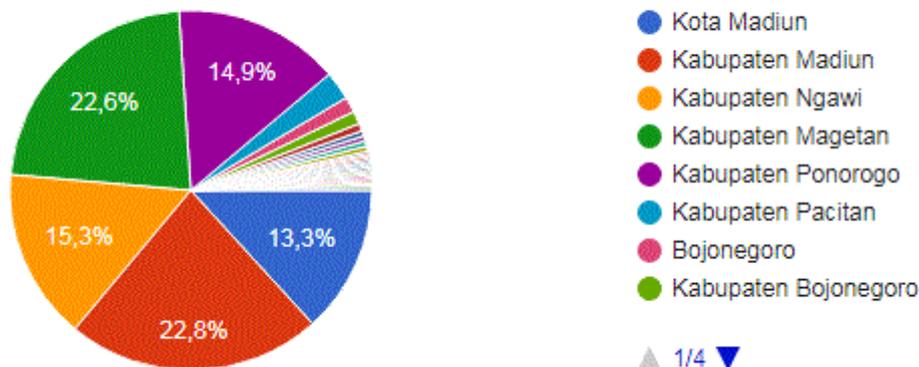
Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importence Performance Analysis* (IPA), sedangkan sasaran/ target populasi untuk kebutuhan penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa yang telah memanfaatkan website UNIPMA dari semua program studi yang terdapat di UNIPMA. Dengan jumlah populasi sebanyak 6074 dengan rincian 5881 sebagai mahasiswa dan 193 sebagai tenaga pengajar (dosen).

Jumlah responden yang berhasil mengisi quisioner adalah 427 responden, sedangkan survey dilakukan secara online dengan tentang waktu 1 bulan. Berikut ini adalah karakteristik responden yang mengisi kuisisioner yang telah disebar, dari gambar 3 diketahui bahwa sebaran data berdasarkan jenis kelamin 77,9% responden perempuan dan 22,1% responden laki-laki.



Gambar 3. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4. menunjukkan sebaran wilayah kuisisioner dari responden 22,8 % responden berasal dari wilayah kota Madiun, 22,6 % dari kabupaten Madiun, 15,3% dari kabupaten Ngawi, dan sisanya wilayah karesiden Madiun.



Gambar 4. Distribusi Berdasarkan Sebaran Wilayah

HASIL

Dari hasil kuisisioner yang disebar dan telah diisi oleh responden kemudian dilakukan penghitungan yang kemudian menghasilkan pemetaan IPA dan bisa dilihat pada pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pemetaan IPA

No	Variabel Kegunaan	Kualitas	Harapan	Gap
1	Kemudahan untuk dioperasikan	4.96	4.98	-0.02
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti	4.04	4.09	-0.05
3	Kemudahan untuk navigasi/panduan	4.51	4.98	-0.47
4	Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)	4.01	4.11	-0.1
5	Tampilan sesuai dengan jenis website	4.02	4.13	-0.11
6	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi website	4.03	4.98	-0.95
7	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	4.10	4.15	-0.05
8	Kemudahan untuk menemukan alamat website	4.08	4.26	-0.18
	Rata-rata	4.38	4.46	-0.08
No Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)				
9	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4.03	4.99	-0.96
10	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	4.00	4.98	-0.98
11	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	4.02	4.41	-0.39
12	Menyediakan informasi yang cukup detail	4.04	4.99	-0.95

13	Menyediakan informasi yang relevan	4.00	4.98	-0.98
14	Menyediakan informasi yang akurat	3.93	4.31	-0.38
15	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	4.07	4.98	-0.91
	Rata-rata	4.01	4.81	-0.8
No Variabel Kualitas Pelayanan (Service Interaction Quality)				
16	Mempunyai reputasi yang baik	4.11	4.12	-0.01
17	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi	4.61	4.98	-0.37
18	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	4.28	4.90	-0.62
19	Adanya suasana komunitas	3.89	4.09	-0.2
20	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	4.35	4.94	-0.59
21	Kemudahan untuk berkomunikasi	3.85	4.95	-1.1
	Rata-rata	4.18	4.66	-0.48
No Keseluruhan (Overall Impression)				
22	Tampilan situs secara keseluruhan baik	4.28	4.89	-0.61
	Rata-rata total	4.17	4.73	-0.41

Dari gambar pemetaan IPA di atas dapat di analisis dengan hasil sebagai berikut:

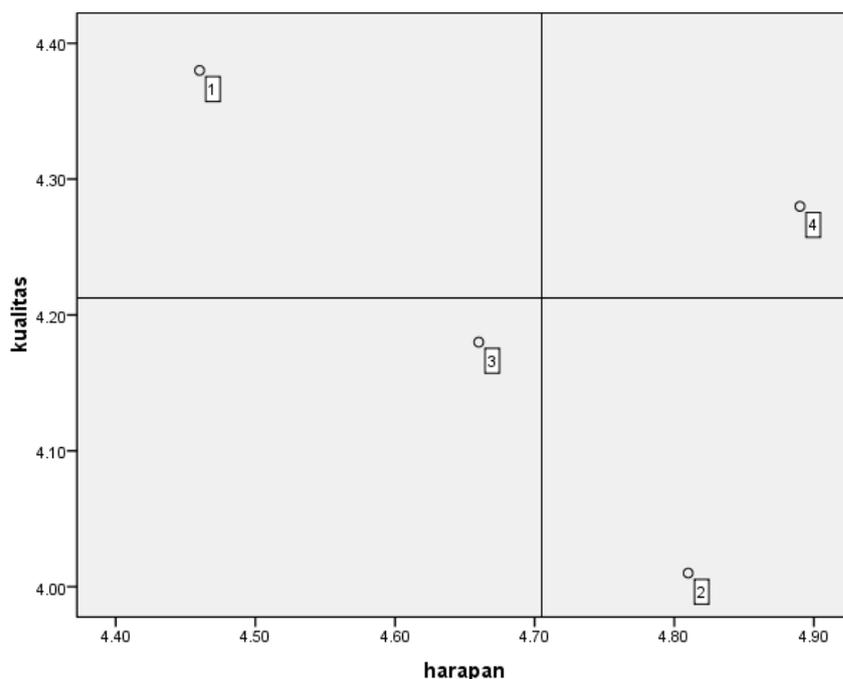
1. **Prioritas Utama (Concentrate Here) quadrant I**
 Tidak terdapat factor atau atribut yang di uji yang masuk dalam quadran I ini, artinya tidak terdapat prioritas yang harus dikembangkan, diperbaiki dan dimodifikasi.
2. **Pertahankan kinerja (Keep up the good work) quadrant II**
 Item yang masuk dalam *quadrant II* yaitu no 3, 17,18 20, dan 22
 3) Kemudahan untuk navigasi/panduan
 17) Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
 18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
 20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
 22) Tampilan situs secara keseluruhan baik
 Faktor ini sangat penting untuk dipertahankan dan kemungkinan dapat dilakukan pengembangan website universitas.
3. **Prioritas rendah (Low Priority) quadrant III**
 Item yang masuk dalam *quadrant III* yaitu no 2, 4, 5, 7, 8, 11, 14, 16, dan 19
 2) Interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti
 4) Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)
 5) Tampilan sesuai dengan jenis *website*
 7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
 8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*
 Faktor yang berada pada *quadrant III* ini cukup dipertahankan saja bukan merupakan prioritas utama.
4. **Berlebihan (Possible Overkill) quadrant IV**
 Item yang masuk dalam *quadrant IV* yaitu no 6, 9,10,13,15, dan 21
 6) Adanya tambahan pengetahuan dari informasi *website*
 9) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
 10) Menyediakan informasi yang *up to date*
 13) Menyediakan informasi yang relevan
 15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
 21) Kemudahan untuk berkomunikasi

Faktor yang terletak pada *quadrant IV* ini dianggap tidak terlalu penting

PEMBAHASAN

Dari tabel pemetaan diatas diketahui nilai rata-rata total harapan dari *user* lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas yang disajikan pada *website* universitas (4.17 untuk kualitas < 4.73 untuk harapan/kepentingan), artinya masih terdapat gap antara kualitas dengan harapan dengan besar nilai rata-rata gap 0,41. Hasil ini bisa diartikan bahwa kualitas dan harapan *user* masih jauh dari harapan dan masih perlu pengembangan website UNIPMA untuk mencapai harapan yang diinginkan oleh *user*.

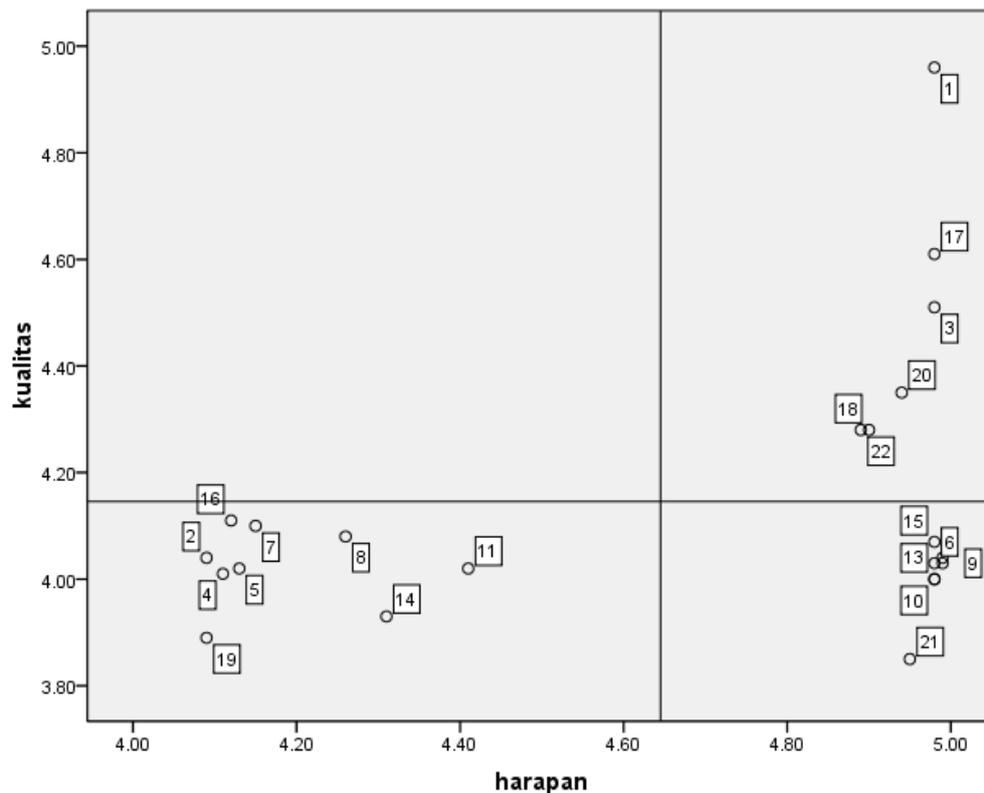
Variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya: (1). Variabel Kegunaan, (2). Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), (3). Variabel Kualitas Pelayanan (*Service Interaction Quality*), dan (4). Keseluruhan (*Overall Impression*). Setelah dilakukan penghitungan melalui bantuan aplikasi SPSS, di hasilkan diagram kartesius untuk variable yang di ukur. Gambar 5 menunjukkan letak variable yang tersebar di *quadran* 1 sampai 4.



Gambar 5. Hasil Pemetaan Berdasar Variabel

Dari grafik kartesian diperoleh analisis sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) *quadrant I*
Variabel yang terdapat dalam *quadrant* ini adalah variabel yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan pengembangan dan penyempurnaan, yaitu Variabel Variabel Kegunaan. Artinya *user* sangat membutuhkan informasi tentang kegunaan dari *website* universitas.
2. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*) *quadrant II*
Variabel yang masuk dalam *quadrant* ini merupakan variabel yang harus dipertahankan jika memungkinkan dilakukan pengembangan, yaitu Keseluruhan (*Overall Impression*).
3. Prioritas rendah (*Low Priority*) *quadrant III*
Variabel berikut bukan variabel prioritas, sehingga dalam penelitian ini variabel berikut tidak diperhitungkan oleh *user*, yaitu Variabel Variabel Kualitas Pelayanan (*Service Interaction Quality*)
4. Berlebihan (*Possible Overkill*) *quadrant IV*
Variabel ini tidak terlalu penting dalam penelitian ini dan yang berada di *quadrant* ini adalah variable Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*),



Gambar 6. Berdasarkan Faktor–Faktor

Dari gambar pemetaan IPA di atas dapat di analisis dengan hasil sebagai berikut:

5. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) *quadrant I*
Tidak terdapat factor atau atribut yang di uji yang masuk dalam quadran I ini, artinya tidak terdapat prioritas yang harus dikembangkan, diperbaiki dan dimodifikasi.
6. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*) *quadrant II*
Item yang masuk dalam *quadrant II* yaitu no 3, 17, 18, 20, dan 22
 - 3) Kemudahan untuk navigasi/panduan
 - 17) Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
 - 18) Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
 - 20) Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
 - 22) Tampilan situs secara keseluruhan baikFaktor ini sangat penting untuk dipertahankan dan kemungkinan dapat dilakukan pengembangan website universitas.
7. Prioritas rendah (*Low Priority*) *quadrant III*
Item yang masuk dalam *quadrant III* yaitu no 2, 4, 5, 7, 8, 11, 14, 16, dan 19
 - 2) Interaksi dengan *website* jelas dan dapat dimengerti
 - 4) Tampilan yang atraktif/memiliki daya tarik (menyenangkan)
 - 5) Tampilan sesuai dengan jenis *website*
 - 7) Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
 - 8) Kemudahan untuk menemukan alamat *website*Faktor yang berada pada *quadrant* ini cukup dipertahankan saja bukan merupakan prioritas utama.
8. Berlebihan (*Possible Overkill*) *quadrant IV*
Item yang masuk dalam *quadrant IV* yaitu no 6, 9, 10, 13, 15, dan 21
 - 6) Adanya tambahan pengetahuan dari informasi *website*
 - 9) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya

- 10) Menyediakan informasi yang *up to date*
 - 13) Menyediakan informasi yang relevan
 - 15) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
 - 21) Kemudahan untuk berkomunikasi
- Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting

KESIMPULAN

Rekomendasi berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah diuji dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Beberapa faktor yang perlu dipertahankan dan dapat dikembangkan lebih lanjut diantaranya: user merasa terbantu dengan navigasi/panduan dalam mendapatkan informasi di website universitas, user merasa aman dalam mendapatkan informasi, dan merasa aman dalam menyampaikan data pribadi, tampilan website secara umum cukup mendapatkan penilaian baik dari user.
- b. Faktor yang cukup dipertahankan pada interaksi yang jelas dan sudah dapat dimengerti oleh user, tampilan website sudah menarik bagi pengunjung, ketepatan dan tataletak informasi yang disajikan sudah cukup menarik, dalam menemukan alamat URL sangat mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Bahri, F. P., & Ismail. (2019). WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. *Jurnal JTİK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2).
- Andre, Y., & Tileng, K. G. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Aiti*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.24246/aiti.v16i1.49-64>
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2595–2603.
- Aulia Ishak, Susi Diriyanti Novalina, & Muhammad Bayu Noviza. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Karyawan Terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis : Studi Kasus. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 21(1), 12–23. <https://doi.org/10.32734/jsti.v21i1.898>
- Dafid, D. (2018). Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 9(2), 71–76. <https://doi.org/10.36982/jig.v9i2.540>