

ANALISA KUALITAS WEB EMPLOYEE SELF SERVICE (ESS) PADA PT. PLN UIPJBB MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Heru Susanto¹⁾, Suparni²⁾, Lilyani Asri Utami³⁾

^{1,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri, Jl. Jatiwaringin Raya No. 02,
Cipinang Melayu, Makassar, Jakarta Timur

email: scooter.race77@gmail.com, lilyani.lau@nusamandiri.ac.id

²Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina
Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No. 98, Senen, Jakarta Pusat

email: suparni.spn@bsi.ac.id

Abstract

PT PLN (Persero) West Java Development Main Unit (UIPJBB) has used an information system to make it easier for employees to access information and personnel activities such as attendance, leave, CV, information on the stages of requesting an Official Travel Letter (SPPD), and other related information. with staffing by using a web called Employee Self Service (ESS). The quality of ESS web services has never been measured based on user perceptions and levels of importance or expectations. This study intends to analyze the quality of the ESS web using WebQual 4.0 as a questionnaire consisting of three dimensions in the form of Usability, Information Quality, and Service Interaction dimensions, as well as using the IPA method to analyze the level of conformity, compliance (GAP), and quadrants. The results of the level of conformity obtained from 22 statements were still below 100%. The test result statistic shows Asymp.Sig. (2-tailed) worth 0,000 means that there is a gap between Importance and Performance on the ESS website of PT PLN (Persero) UIPJBB. The average of the overall level of conformity is obtained 93.53%, which means that the performance on the web ESS is still below Importance and users are still not satisfied. While the results of GAP analysis are $-0.262 < 0$, then the quality of performance is still lacking and cannot meet the interests of users.

Keywords: *Webqual, Importance Performance Analysis, web, ESS, PLN.*

Abstrak

PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Barat (UIPJBB) telah menggunakan suatu sistem informasi untuk memudahkan pegawai dalam mengakses informasi dan kegiatan kepegawaian seperti absensi, cuti, CV, informasi tahapan permohonan Surat Perjalanan Dinas (SPPD), dan informasi lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian yaitu dengan menggunakan web bernama *Employee Self Service* (ESS). Kualitas layanan web ESS belum pernah diukur berdasarkan persepsi dan tingkat kepentingan atau harapan pengguna. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa kualitas web ESS menggunakan WebQual 4.0 sebagai kuesioner yang terdiri atas tiga dimensi yang berupa dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*, serta menggunakan metode IPA untuk menganalisis tingkat kesesuaian, kepatuhan (GAP), dan kuadran. Hasil tingkat kesesuaian yang didapatkan dari 22 pernyataan masih dibawah 100%. Statistik Hasil Uji menunjukkan Asymp.Sig. (2-tailed) bernilai 0,000 artinya ada kesenjangan antara *Importance*

dengan *Performance* pada web ESS PT PLN (Persero) UIPJBB. Rata-rata dari keseluruhan tingkat kesesuaian diperoleh 93,53% yang berarti bahwa *Performance* pada web ESS masih di bawah *Importance* dan pengguna masih merasa tidak puas. Sedangkan hasil Analisa GAP sebesar $-0,262 < 0$ maka kualitas kinerja masih kurang dan belum bisa memenuhi kepentingan pengguna.

Kata Kunci: Webqual, Importance Performance Analysis, web, ESS, PLN.

1. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Barat (UIPJBB) dalam penyampaian informasi dan kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian telah mengunakan aplikasi berbasis *web* yaitu *Employee Self Service* (ESS) untuk memudahkan pegawai dalam mengakses informasi kepegawaian dan kegiatan-kegiatan kepegawaian seperti absensi, cuti, data pribadi, informasi penghasilan, permohonan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), dan informasi lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian. Namun informasi yang diberikan terkadang terlambat dan beberapa fungsi dari menu yang terdapat pada *web* ESS tersebut belum dapat digunakan dikarenakan menggunakan aplikasi yang berbeda sehingga menyulitkan pengguna dalam memperoleh informasi dan penggunaan *web* ESS tersebut. Sejak awal penggunaan *web* ESS pada Oktober 2015 di PT PLN (Persero) UIPJBB belum pernah dilakukan pengukuran kualitas berdasarkan persepsi dan kepentingan atau harapan pengguna.

Website memiliki peran dan fungsi yang sangat penting sehingga dalam perancangannya harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya yaitu *usability*, *user experience* dan *user interface* [1]. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir maka digunakan metode *WebQual 4.0*. Keunggulan metode *WebQual* yaitu melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir [2]. Adapun instrumen-instrumen penelitian yang digunakan dalam *WebQual 4.0* yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* dan hasilnya akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah barang atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan IPA didasari oleh kepentingan atau harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada produk atau jasa yang ada [3].

Penggunaan metode *WebQual* dan IPA telah banyak digunakan oleh para peneliti diantaranya dalam bidang pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dilakukan pengukuran kualitas situs *web* Kecamatan Lowokwaru sebagai acuan masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi [4]. Penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas *website* Viu.com yang dinilai dari kualitas aktual yang dirasakan dan tingkat ideal yang diinginkan pengguna Viu membuktikan adanya atribut atau indikator yang menjadi fokus perbaikan perusahaan yaitu tampilan *website*, keamanan data pribadi pengguna, dan *service* yang diterima sesuai [5]. Penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas Ruangguru.com berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan menunjukkan kualitas *actual* yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* Ruangguru.com terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam *website* [6]. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dan penelitian terkait, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang pengukuran kualitas *web Employee Self Service* (ESS) pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Barat (UIPJBB) menggunakan metode *WebQual 4.0* dan IPA berdasarkan persepsi pengguna terakhir yang didasari oleh kepentingan dan kinerja *web* tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Website

Website adalah kumpulan halaman-halaman *web* yang mengandung informasi yang disediakan melalui jalur internet, sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terhubung dengan jaringan internet [7]. *Website* mempunyai fungsi sebagai berikut [5]

1. Fungsi Komunikasi

Website yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs *website* dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman *web* maka dilengkapi fasilitas yang diberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *website main, form contact, chatting, forum* dan lainnya.

2. Fungsi Informasi

Situs *website* memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas kontennya karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi dan grafik yang dapat diunduh dengan cepat. Pembatasan pengguna animasi gambar dan elemen-elemen bergerak seperti *shockwave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti *news, profile company, library, reference* dan lain- lain.

3. Fungsi *Entertainment*

Situs *web* juga dapat memiliki fungsi *entertainment*. Bila situs *web* berfungsi sebagai hiburan maka pengguna animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski harus tetap memperhatikan kecepatan *download*. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online, film, online music*, dan sebagainya.

4. Fungsi Transaksi

Situs *website* dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs *web* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik hingga metode pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, atau dengan membayar secara langsung dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

2.2 WebQual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual 4.0* tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga instrumen yaitu *Information Quality, Service Interaction Quality, dan Usability* [8].

1. *Usability Quality*

Kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa di percaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai [8]. Berikut ini tiga komponen umum *usability*:

- a. Adanya keterlibatan seorang pengguna.
- b. Pengguna melakukan suatu pekerjaan.
- c. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal.

2. *Information Quality*

Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

3. *Service Interaction Quality*

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, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*. Adapun dimensi dan item *webqual* [9] dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator WebQual 4.0

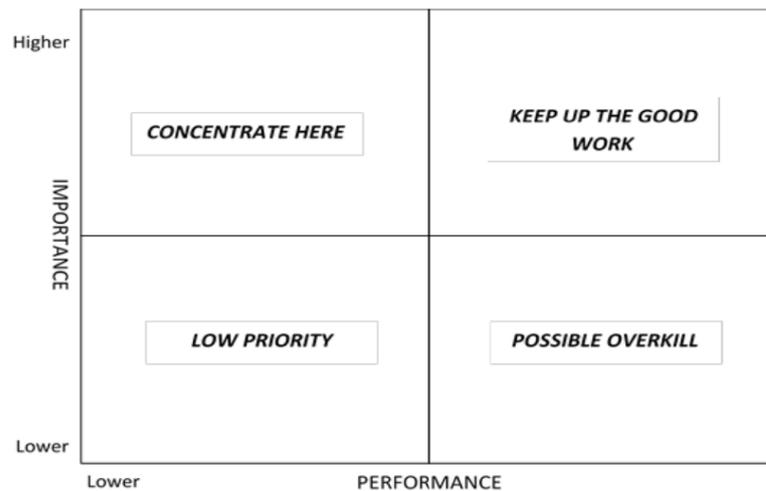
Variabel	Webqual 4.0 Item
Kualitas Pengguna	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> . 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website company profile</i> . 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> .
Kualitas Informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 11. Menyediakan informasi. yang <i>up to date</i> . 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Kualias Interaksi Pelayanan	16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberikan masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i> .

Sumber: [9]

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah barang atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan IPA didasari oleh kepentingan atau harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada produk atau jasa yang ada. IPA mempunyai fungsi untuk menampilkan informasi dalam bentuk diagram kartesius yang berkaitan indikator-indikator kualitas yang menurut pengguna dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan. Untuk menentukan nilai kesenjangan, maka dapat dilihat dari selisih antara nilai kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*)

[5]. Hasil matriks *importance performance* yang dipetakan kedalam empat kuadran sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 1.



Sumber: [5]

Gambar 1. IPA Framework

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran [10].

1. Kuadran pertama: Pertahankan Kinerja (*high importance* dan *high performance*). Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran kedua: Cenderung Berlebihan (*low importance* dan *high performance*). Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.
3. Kuadran ketiga: Prioritas rendah (*low importance* dan *low performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
4. Kudran keempat: Tingkatkan Kinerja (*high importance* dan *low performance*). Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

2.4 Skala Likert

Definisi skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial [11]. Terdapat dua jenis model analisa data pada skala likert, yaitu analisi frekuensi (proposisi) dan analisis terbanyak (mode). Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon lima titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sebagai berikut:

1. Sangat Setuju/Baik/Suka.
2. Setuju/Baik/Suka.
3. Kurang Setuju/Baik/Suka.
4. Tidak Setuju/Baik/Suka.
5. Sangat Tidak Setuju/Baik/Suka.

2.5 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan anatara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya [12].

2.6 Uji Reabilitas

Reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik [12]. Reabilitas berkenaan dengan ketepatan hasil pengukuran, instrumen dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil yang relatif sama saat dilakukan pengukuran kembali kepada objek lain pada waktu yang berbeda atau dapat memberikan hasil yang tetap.

2.7 Populasi

Populasi adalah wilayah generalasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [13]. Dalam melakukan penelitian kita harus mempunyai objek dan juga subjek. Sehingga ketika membicarakan objek penelitian, mengharuskan kita juga untuk membicarakan subjek penelitian yang merupakan karakteristik atau sifat yang menjadi perhatian peneliti.

2.8 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian populasi dilakukan jika jumlah populasi di bawah 100 orang, apabila populasi lebih dari 100 orang maka harus dilakukan pengambilan sampel [13]. Pengambilan sampel dilakukan bila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) populasi.

2.9 SPSS

SPSS adalah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika [14]. SPSS dapat membaca jenis data atau masukan data secara langsung ke dalam SPSS *Data Editor*. Bagaimanapun struktur dari *file* data mentahnya, maka data dalam *Data Editor* SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*). *Case* berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan *variable* adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan terdiri dari beberapa tahapan penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Perhitungan Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji Validitas *Instrument Usability Quality*

No. Item	r_{xy}		r_{tabel} 5% (147-2)	Keputusan	
	Performance (X1)	Importance (Y1)		Performance (X1)	Importance (Y1)
1	0,800	0,658	0,136	Valid	Valid
2	0,820	0,774	0,136	Valid	Valid
3	0,810	0,807	0,136	Valid	Valid
4	0,794	0,758	0,136	Valid	Valid
5	0,664	0,678	0,136	Valid	Valid
6	0,727	0,623	0,136	Valid	Valid
7	0,736	0,510	0,136	Valid	Valid
8	0,707	0,550	0,136	Valid	Valid

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji Validitas *Instrument Information Quality*

No. Item	r_{xy}		r_{tabel} 5% (147-2)	Keputusan	
	Performance (X1)	Importance (Y1)		Performance (X1)	Importance (Y1)
1	0,833	0,863	0,136	Valid	Valid
2	0,797	0,898	0,136	Valid	Valid
3	0,866	0,795	0,136	Valid	Valid
4	0,827	0,887	0,136	Valid	Valid
5	0,618	0,770	0,136	Valid	Valid
6	0,687	0,834	0,136	Valid	Valid
7	0,641	0,527	0,136	Valid	Valid

Tabel 4. Hasil Perhitungan Uji Validitas *Instrument Interaction Quality*

No. Item	r_{xy}		r_{tabel} 5% (147-2)	Keputusan	
	Performance (X1)	Importance (Y1)		Performance (X1)	Importance (Y1)
1	0,749	0,668	0,136	Valid	Valid
2	0,740	0,765	0,136	Valid	Valid
3	0,772	0,773	0,136	Valid	Valid
4	0,669	0,649	0,136	Valid	Valid
5	0,633	0,845	0,136	Valid	Valid
6	0,633	0,684	0,136	Valid	Valid
7	0,760	0,707	0,136	Valid	Valid

Dapat dilihat dari Tabel 2 bahwa semua pernyataan pada *instrument Usability Quality* dinyatakan valid, dilihat dari Tabel 3 bahwa pernyataan pada *instrument Information Quality* dinyatakan valid dan pada Tabel 4 bahwa pernyataan *instrument Interaction* juga dinyatakan valid.

4.2 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reliabilitas didasarkan pada pedoman dari Tabel 5.

Tabel 5. Kriteria Uji Reliabilitas

Hasil Perhitungan	Derajat Reabilitas
0,000 - 0,199	Sangat Rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0,799	Tinggi
0,800 - 1,000	Sangat Tinggi

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas, maka diperoleh hasil reliabilitas dari *instrument Usability, Information, dan Interaction Quality* yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No. Item	Variabel	Koesien r		Reabilitas	
		Performance (X)	Importance (Y)	Performance (X)	Importance (Y)
1	<i>Usability Quality</i>	0,884	0,881	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	0,876	0,895	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
3	<i>Interaction Quality</i>	0,825	0,852	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi

Dilihat dari Tabel 6 yang menyatakan semua variable dalam instrument penelitian memiliki reliabel sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pernyataan.

4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

1. Pemberian Bobot Nilai dan Perhitungan Rata-Rata

Tabel 7. Bobot Nilai dan Perhitungan Rata-Rata Nilai Performance (X)

Variabel	Performance (X)										Total Skor	Rata-Rata (X)
	Skala					Skor						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
X1.1	0	1	18	115	13	0	2	54	460	65	581	3,952
X1.2	0	2	18	118	9	0	4	54	472	45	575	3,912
X1.3	1	2	23	116	5	1	4	69	464	25	563	3,830
X1.4	0	2	22	114	9	0	4	66	456	45	571	3,884
X1.5	1	9	56	79	2	1	18	168	316	10	513	3,490
X1.6	1	1	33	109	3	1	2	99	436	15	553	3,762
X1.7	2	12	40	91	2	2	24	120	364	10	520	3,537
X1.8	1	6	28	108	4	1	12	84	432	20	549	3,735
X2.1	0	9	25	107	6	0	18	75	428	30	551	3,748
X2.2	0	8	20	110	9	0	16	60	440	45	561	3,816
X2.3	1	13	42	89	2	1	26	126	356	10	519	3,531
X2.4	0	11	21	111	4	0	22	63	444	20	549	3,735
X2.5	0	2	18	125	2	0	4	54	500	10	568	3,864
X2.6	0	5	32	108	2	0	10	96	432	10	548	3,728
X2.7	0	5	20	118	4	0	10	60	472	20	562	3,823
X3.1	0	10	21	112	4	0	20	63	448	20	551	3,748
X3.2	0	3	16	122	6	0	6	48	488	30	572	3,891
X3.3	1	2	14	122	8	1	4	42	488	40	575	3,912
X3.4	1	0	26	114	6	1	0	78	456	30	565	3,844
X3.5	0	4	18	115	10	0	8	54	460	50	572	3,891
X3.6	1	14	32	95	5	1	28	96	380	25	530	3,605
X3.7	1	0	18	125	3	1	0	54	500	15	570	3,878
Rata-Rata Keseluruhan (X)												3,778

Tabel 8. Bobot Nilai dan Perhitungan Rata-Rata Nilai *Importance* (Y)

Variabel	<i>Importance</i> (Y)										Total Skor	Rata-Rata (X)
	Skala					Skor						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
X1.1	0	0	4	122	21	0	0	12	488	105	605	4,116
X1.2	0	0	5	125	17	0	0	15	500	85	600	4,082
X1.3	0	2	4	129	12	0	4	12	516	60	592	4,027
X1.4	0	0	7	124	16	0	0	21	496	80	597	4,061
X1.5	0	0	13	120	14	0	0	39	480	70	589	4,007
X1.6	0	0	7	130	10	0	0	21	520	50	591	4,020
X1.7	0	2	22	119	4	0	4	66	476	20	566	3,850
X1.8	0	1	22	119	5	0	2	66	476	25	569	3,871
X2.1	0	2	4	114	27	0	4	12	456	135	607	4,129
X2.2	0	0	6	118	23	0	0	18	472	115	605	4,116
X2.3	0	2	8	108	29	0	4	24	432	145	605	4,116
X2.4	0	5	3	120	19	0	10	9	480	95	594	4,041
X2.5	1	0	6	124	16	1	0	18	496	80	595	4,048
X2.6	0	1	5	123	18	0	2	15	492	90	599	4,075
X2.7	0	6	11	116	14	0	12	33	464	70	579	3,939
X3.1	0	2	7	122	16	0	4	21	488	80	593	4,034
X3.2	0	1	7	121	18	0	2	21	484	90	597	4,061
X3.3	1	0	5	112	29	1	0	15	448	145	609	4,143
X3.4	0	1	14	121	11	0	2	42	484	55	583	3,966
X3.5	0	3	8	122	14	0	6	24	488	70	588	4,000
X3.6	0	0	5	122	20	0	0	15	488	100	603	4,102
X3.7	0	0	6	123	18	0	0	18	492	90	600	4,082
Rata-Rata Keseluruhan (Y)												4,040

2. Tingkat Kesesuaian

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian

No.	Variabel	X	Y	Persentase Index Kepuasan
A Usability Quality				
1	Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan <i>web</i> ESS	581	605	96,03%
2	Saya merasa <i>web</i> ESS <i>user friendly</i>	575	600	95,83%
3	Saya merasa <i>web</i> ESS mudah untuk dinavigasikan	563	592	95,10%
4	Saya merasa <i>web</i> ESS mudah digunakan	571	597	95,64%
5	<i>Web</i> ESS memiliki tampilan yang menarik	513	589	87,10%
6	<i>Web</i> ESS memiliki design yang sesuai dengan fungsinya	553	591	93,57%
7	<i>Web</i> ESS menimbulkan rasa kompeten dalam diri saya	520	566	91,87%
8	<i>Web</i> ESS memberikan pengalaman positif bagi saya	549	569	96,49%
B Information Quality				
9	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang akurat	551	607	90,77%
10	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang dapat dipercaya	561	605	92,73%
11	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang terkini	519	605	85,79%
12	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang relevan	549	594	92,42%
13	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang mudah dimengerti	568	595	95,46%
14	<i>Web</i> ESS memberikan informasi dengan tingkat kedetailan yang tepat	548	599	91,49%
15	<i>Web</i> ESS memberikan informasi dengan format yang sesuai	562	579	97,06%
C Interaction Quality				
16	<i>Web</i> ESS memiliki reputasi yang baik	551	593	92,92%
17	<i>Web</i> ESS memberikan rasa aman kepada saya dalam menjalankan setiap transaksi	572	597	95,81%
18	<i>Web</i> ESS menjamin keamanan data pribadi saya	575	609	94,42%
19	<i>Web</i> ESS menimbulkan suatu perasaan personalisasi	565	583	96,91%
20	<i>Web</i> ESS menimbulkan perasaan bahwa saya berada dalam komunitas atau organisasi	572	588	97,28%
21	<i>Web</i> ESS memudahkan komunikasi dengan manajemen atau pihak pengelola SDM	530	603	87,89%
22	Saya meyakini bahwa informasi yang diberikan <i>Web</i> ESS akan dilaksanakan	570	600	95,00%
Rata - Rata Tingkat Kesesuaian				93,53%

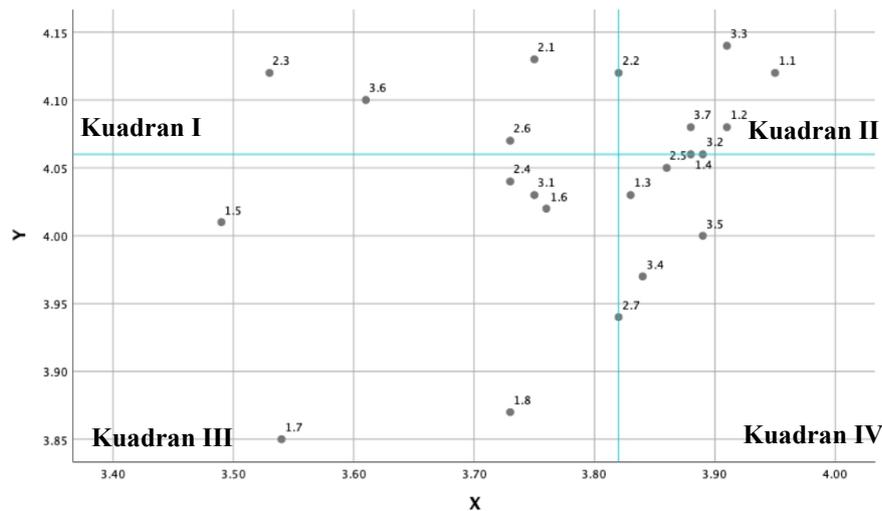
Dari data Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari keseluruhan tingkat kesesuaian diperoleh 93,53% yang berarti bahwa pelayanan pada *web* ESS masih di bawah 100% atau di bawah harapan dan pengguna masih merasa tidak puas.

3. Analisa GAP

Tabel 10. Hasil Analisa GAP

No.	Variabel	X (P _i)	Y (I _i)	Kepuasan (Q _i)	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i>				
1.1	Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan <i>web</i> ESS	3,95	4,12	-0,16	Kurang
1.2	Saya merasa <i>web</i> ESS <i>user friendly</i>	3,91	4,08	-0,17	Kurang
1.3	Saya merasa <i>web</i> ESS mudah untuk dinavigasikan	3,83	4,03	-0,20	Kurang
1.4	Saya merasa <i>web</i> ESS mudah digunakan	3,88	4,06	-0,18	Kurang
1.5	<i>Web</i> ESS memiliki tampilan yang menarik	3,49	4,01	-0,52	Kurang
1.6	<i>Web</i> ESS memiliki design yang sesuai dengan fungsinya	3,76	4,02	-0,26	Kurang
1.7	<i>Web</i> ESS menimbulkan rasa kompeten dalam diri saya	3,54	3,85	-0,31	Kurang
1.8	<i>Web</i> ESS memberikan pengalaman positif bagi saya	3,73	3,87	-0,14	Kurang
B	<i>Information Quality</i>				
2.1	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang akurat	3,75	4,13	-0,38	Kurang
2.2	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang dapat dipercaya	3,82	4,12	-0,30	Kurang
2.3	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang terkini	3,53	4,12	-0,59	Kurang
2.4	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang relevan	3,73	4,04	-0,31	Kurang
2.5	<i>Web</i> ESS memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,86	4,05	-0,18	Kurang
2.6	<i>Web</i> ESS memberikan informasi dengan tingkat kedetailan yang tepat	3,73	4,07	-0,35	Kurang
2.7	<i>Web</i> ESS memberikan informasi dengan format yang sesuai	3,82	3,94	-0,12	Kurang
C	<i>Interaction Quality</i>				
3.1	<i>Web</i> ESS memiliki reputasi yang baik	3,75	4,03	-0,29	Kurang
3.2	<i>Web</i> ESS memberikan rasa aman kepada saya dalam menjalankan setiap transaksi	3,89	4,06	-0,17	Kurang
3.3	<i>Web</i> ESS menjamin keamanan data pribadi saya	3,91	4,14	-0,23	Kurang
3.4	<i>Web</i> ESS menimbulkan suatu perasaan personalisasi	3,84	3,97	-0,12	Kurang
3.5	<i>Web</i> ESS menimbulkan perasaan bahwa saya berada dalam komunitas atau organisasi	3,89	4,00	-0,11	Kurang
3.6	<i>Web</i> ESS memudahkan komunikasi dengan manajemen atau pihak pengelola SDM	3,61	4,10	-0,50	Kurang
3.7	Saya meyakini bahwa informasi yang diberikan <i>Web</i> ESS akan dilaksanakan	3,88	4,08	-0,20	Kurang
Rata - Rata Tingkat Kesesuaian		3,78	4,04	-0,26	Kurang

4.4 Analisis Kuadran



Gambar 3. Analisis Kuadran

Berdasarkan pada Gambar 3, atribut yang harus ditingkatkan terletak pada kuadran I yang terdiri dari pertanyaan nomor 2.1, 2.3, 2.6, 3.6. Sedangkan atribut yang sudah baik terletak pada kuadran II yang terdiri dari pertanyaan nomor 1.1, 1.2, 2.2, 3.3, 3.7. Pada kuadran III menunjukkan atribut yang perlu diperbaiki karena dianggap penting, yaitu pertanyaan nomor 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 2.4, 3.1. Kuadran IV menunjukkan atribut yang pelaksanaannya dianggap berlebihan atau yang berada pada pertanyaan nomor 1.3, 1.4, 2.5, 2.7, 3.4, dan 3.5.

5. SIMPULAN

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan IPA menyimpulkan bahwa:

1. Sebesar 71 responden tidak puas terhadap *Performance web* ESS, 34 responden merasa sangat puas terhadap *Performance web* ESS, dan 42 responden merasa puas dengan *Performance web* ESS.
2. Rata-rata dari keseluruhan tingkat kesesuaian diperoleh 93,53% yang berarti bahwa *Performance* pada *web* ESS masih di bawah *Importance* dan pengguna masih merasa tidak puas.
3. Dengan hasil Analisa *GAP* sebesar $-0,262 < 0$ maka dari itu bisa dikatakan kualitas kinerja masih kurang dan belum bisa memenuhi kepentingan pengguna.
4. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran maka:
 - a. Kuadran I sebagai prioritas dalam perbaikan pelayanan *web* karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah, yaitu mengenai penyajian informasi yang terkini, informasi yang akurat, informasi yang detail, dan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola.
 - b. Kuadran II sebagai kualitas yang harus tetap dipertahankan dikarenakan kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi, yaitu mengenai cara mempelajari kemudahan pengoperasian, kemudahan dalam pemahaman terhadap interaksi, informasi yang diberikan dapat dipercaya, keamanan data pribadi, informasi yang diberikan akan dilaksanakan.

- c. Kuadran III dikatakan kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari pada web tidak begitu mempengaruhi kepentingan, yaitu tampilan yang menarik, *design web*, menimbulkan rasa kompetensi diri, pengalaman positif, informasi yang relevan, reputasi yang baik.
- d. Kuadran IV dikatakan memiliki kualitas terhadap *web* terlalu berlebihan yang artinya kinerja dari pada *web* sangat tinggi akan tetapi kepentingannya sangat rendah, pada *web* ini kemudahan dinavigasikan, mudah digunakan, informasi yang diberikan mudah dimengerti, informasi dengan format yang sesuai, menimbulkan perasaan personal, menimbulkan perasaan bahwa saya berada dalam komunitas atau organisasi dianggap berlebihan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada STMIK Nusa Mandiri dan Universitas Bina Sarana Informatika tempat dimana penulis mengabdikan dan mendapat dukungan untuk terus berkarya dalam penelitian. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Meyliana, "Pengukuran Kualitas Situs Jual Beli Online Menggunakan Metode WebQual," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 4, no. 1, pp. 14–20, 2018, doi: 10.31294/ijse.v4i1.6232.
- [2] M. Kharisma and S. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejournal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>.
- [3] Y. T. Karina and W. Andhyka, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Simanta Pkn Universitas Muhammadiyah Malang Dengan," vol. 2, pp. 11–16, 2018.
- [4] L. Nasution, I. Aknuranda, and A. Rachmadi, "Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 4377–4384, 2018.
- [5] M. Feb and R. Setyorini, "PENGUKURAN KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE VIU . COM DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN ANALYSIS Digital Video Disc atau sering disebut," *Din. Ekon. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 12, no. 1, pp. 33–50, 2019, [Online]. Available: <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/172>.
- [6] R. Kemala, D. Siregar, and R. A. Fitriawan, "Analisis Kualitas Website Ruangguru . Com Menggunakan Webqual 4 . 0 Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Ruangguru . Com Website Quality Analysis Using Webqual 4 . 0 and Ipa (Importance Performance Analysis)," vol. 5, no. 1, pp. 1201–1208, 2018.
- [7] A. P. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0," *Inst. Teknol. Telkom Purwokerto*, pp. 1–5, 2018, [Online]. Available: <http://conferences.ittelkom-pwt.ac.id/index.php/centive/article/view/1>.
- [8] P. Metode, W. Terhadap, A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya the Impact of Webqual 4 . 0 Method Towards User," *J.*

Elektro dan Telekomun. Terap., pp. 477–484, 2017.

- [9] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X,” vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available: <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/1387>.
- [10] D. Dafid, “Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik,” *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 9, no. 2, pp. 71–76, 2018, doi: 10.36982/jig.v9i2.540.
- [11] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- [12] I. P. A. A. Payadnya and I. G. A. N. T. Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018.
- [13] I. Jaya, *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- [14] R. A. Purnomo, *Analisa Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.