

# Analisa Kepuasan Pengguna Kualitas *Website* Portal Berita Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan Pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* Studi Kasus *Batampos.co.id*

Muhamad Dody Firmansyah <sup>a,1\*</sup>, Christian <sup>a,2</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Internasional Batam, Kota Batam, Indonesia

<sup>1</sup> dody.firmansyah@uib.edu\*; <sup>2</sup> 1931177.christian@uib.edu

\* Penulis Koresponden

## INFO ARTIKEL

### Histori Artikel

12 Nopember 2023

20 Nopember 2023

28 Desember 2023

### Kata Kunci

*Website*

*Webqual*

Portal Berita

*Technology*

*News*

## ABSTRAK

Dengan melakukan penelitian ini adalah bermaksud untuk mengetahui dan memahami hasil analisa dan mengidentifikasi *website* portal berita *batampos.co.id* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pengukuran *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, masalah yang di peroleh pada penelitian ini adalah sulitnya mengetahui kualitas pengguna *website* portal berita *batampos.co.id* terhadap kepuasan pengguna. Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan metode *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kuesioner dalam penelitian ini disusun sesuai dengan indikator *webqual 4.0* terdiri dari 22 pertanyaan dan terbagi dalam 3 dimensi berdasarkan variabel *webqual*. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca dalam menentukan cara dalam menarik pengguna mengetahui dan memahami hasil identifikasi pada portal berita *batampos.co.id* terhadap kepuasan pengguna dan pembaca di kota Batam.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti telepon pintar dan murah nya koneksi internet telah memunculkan alternatif baru bagi masyarakat untuk mengkonsumsi berita yang tidak lagi terbatas pada media konvensional seperti koran tetapi juga bisa melalui media berbasis internet. Pertumbuhan media berbasis internet atau daring ini juga mengakibatkan keberadaan media cetak semakin berkurang [1]. Nielsen Indonesia yang merupakan salah satu lembaga *survey* terbesar menyatakan bahwa di saat ini pembaca media digital di Indonesia sudah lebih banyak dibanding media cetak karena merosotnya jumlah pembeli koran dalam empat tahun kebelakang karena masyarakat beranggapan bahwa informasi yang ada seharusnya bisa didapat secara gratis. Hasil *survey* tersebut juga menyatakan bahwa hingga triwulan ketiga tahun 2017 kebiasaan masyarakat Indonesia telah mengalami pergeseran hingga 20% dari 28% pada tahun 2013 [2].

Kemajuan teknologi digital menjadi perkembangan yang sangat cepat sejalan dengan era integrasi internasional yang memaksa kecepatan jalannya informasi, contoh pertumbuhan *infotech* yaitu jaringan 4G. Dimana kedatangan *network* dengan kegunaan yang bermacam *mensupport* kebutuhan data. Perkembangan teknologi informasi menjadi cepat dengan adanya era globalisasi yang memaksakan kecepatan arus fakta. Diantaranya yaitu kemajuan teknologi jaringan internet [3]. Adapun berbagai fungsi yang diberikan salah satunya kontributif dalam kebutuhan informasi. Pertumbuhan teknologi informasi dapat membarui pola masyarakat dalam pencarian dan perolehan laporan, yang tidak terpatok pada koran, radio, dan eletronik, tetapi juga pada sumber lainnya, salah satunya melalui internet. Dengan begitu maka pertumbuhan media informasi berita gratis yang mengkaji secara *online* ikut meningkat sehingga mengalami penurunan minat masyarakat terhadap media informasi berita yang cetak yaitu koran [4].

Kemajuan teknologi digital menjadi perkembangan yang sangat cepat sejalan dengan era integrasi internasional yang memaksa kecepatan jalannya informasi, contoh pertumbuhan *infotech* yaitu jaringan 4G. Dimana kedatangan *network* dengan kegunaan yang bermacam *mensupport* kebutuhan data [4]–[6]. Perkembangan teknologi informasi menjadi cepat dengan adanya era globalisasi yang memaksakan kecepatan arus fakta. Diantaranya yaitu kemajuan teknologi jaringan internet [7]. Adapun berbagai fungsi yang diberikan salah satunya kontributif dalam kebutuhan informasi. Pertumbuhan teknologi informasi dapat membarui pola masyarakat dalam pencarian dan perolehan laporan, yang tidak terpatok pada koran, radio, dan eletronik, tetapi juga pada sumber lainnya, salah satunya melalui internet. Dengan begitu maka pertumbuhan media informasi berita gratis yang mengkaji secara *online* ikut meningkat sehingga mengalami penurunan minat masyarakat terhadap media informasi berita yang cetak yaitu koran.

Di Indonesia sendiri perusahaan media yang mulai memasang internet sebagai salah satu media penyedia informasi berita mengalami peningkatan, salah satunya perusahaan *website* berita yang cukup terkenal di Kepulauan Riau yaitu PT. Sijori Interbintana Pers yang cukup terkenal dengan nama *website* [batampos.co.id](http://batampos.co.id). *Website* ini mengangkat berita dengan berbagai kategori yaitu berita berunsur politik, bisnis, metropolis, otomotif, wisata, lingkungan, budaya dan *lifestyle*. Meskipun cukup terkenal di Kepulauan Riau, namun masih terdapat pada urutan tingkat ke 6.144 di Indonesia saat ini yang masih tergolong cukup terabaikan dari *website-website* berita lainnya yang tersedia di Indonesia berdasarkan pengecekan atau pengukuran penulis yang akses dari *website alexa.com*, 2021. Dikarenakan masih tergolong cukup jauh tertinggal dari *website-website* berita lainnya mengakibatkan pihak manajemen kesusahan dalam bersilaturahmi dengan institut lain karena *review websitenya* yang masih tergolong rendah. Kemudian penulis juga menemukan isi berita yang jarang di *update* di *website batampos.co.id*, seperti kategori yang berunsur bisnis yang di *update* terakhir pada tanggal 3 november 2021, kategori yang berunsur metropolis terakhir di *update* pada tanggal 7 november 2021 dan banyak kategori berita lainnya yang jarang di *update*. Akibatnya para pengguna atau yang biasanya disebutkan *user* kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan ter-*update* terkait dengan berita dari setiap kategori yang tersedia, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk membuka *website* tersebut.

Untuk membereskan kesulitan yang ada, dibutuhkan suatu cara yang dapat mengevaluasi mutu dari *Website batampos.co.id* karena *batampos.co.id* merupakan surat kabar harian terbesar di kepulauan riau yang tersebar mulai dari pulau batam, tanjung pinang, natuna bahkan hingga singapura dan malaysia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi batampos juga membuat *Website* koran batampos untuk terus memberikan kemudahan bagi para pembacanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

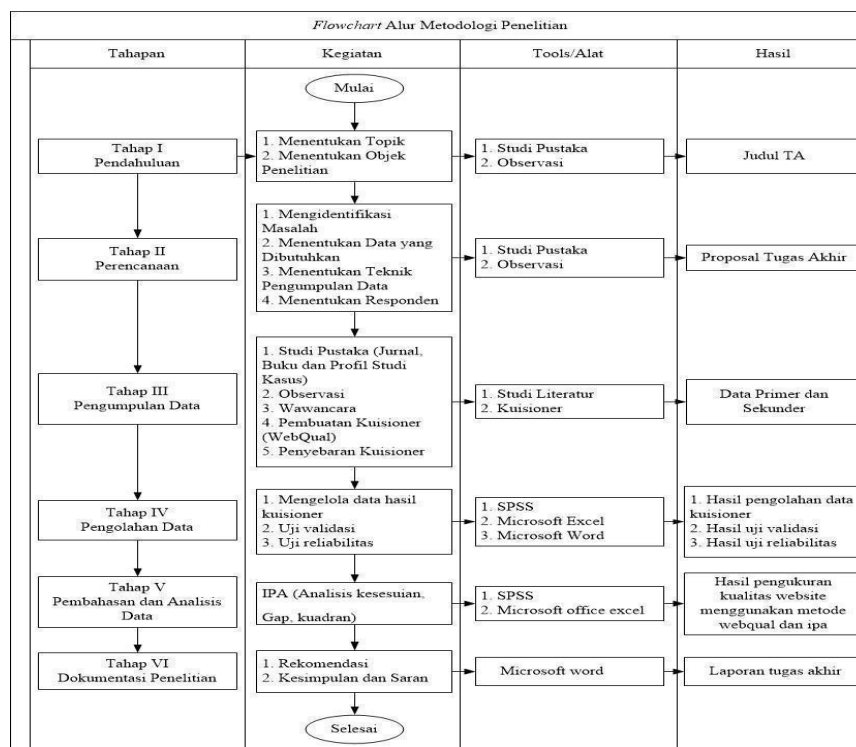
mengetahui sejauh mana kulaitas *Website batampos.co.id* berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end user*) agar *Website batampos.co.id* dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan persaingan dengan *Website* sejenis. Metode yang pas untuk diterapkan adalah metode *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dipilih karena pas untuk pengukuran mutu *website* menurut pandangan pengguna akhir [8]. Kemudian metode IPA dapat memperkirakan relasi antara pendapat dan kepentingan serta menaikkan mutu produk sebagai kuadran analisa [9].

Secara spekulasi, ciri-ciri *Website* web berbasis desain yang efektif adalah desain *website*, fungsionalitas, dan nilai pelanggan. Sebuah *website* yang baik harus dapat memenuhi syarat sebagai *resource* yang dapat bermanfaat [10], [11]. Mengukur mutu *website* menggunakan *WebQual 4.0* sangat membantu dalam pengolahan *Website* yang menyesuaikan dengan kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna akhir [12]. *WebQual* telah dikembangkan pada tahun 1998 dan sudah mengalami banyak kali interaksi dalam pembangunan dimensi dan soal hingga versi saat ini [3], [13]. Analisis ini merupakan peningkatan dari *ServQual Zeithaml* yang banyak diperlukan dalam pengukuran jasa.

Metode IPA diaplikasikan untuk mengevaluasi kesenangan konsumen pada pelayanan *website* dengan melakukan perbandingan antara keinginan dan *performance*. Kupasan tingkat keperluan dan kegemaran pengguna menciptakan suatu bagan *kartesian* yang menunjukkan letak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [14]. Dengan kata lain Metode IPA menganalisis adanya jarak antara harapan dan kinerja pengguna yang notabene adalah kepuasan pengguna atau pengguna [11]. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan “Kajian Kepuasan Pengguna Kualitas *Website* Menggunakan *WebQual 4*.”

## 2. Metode penelitian

Menjelaskan Metode penelitian dalam pelaksanaan observasi ini dapat dilihat pada Gambar 1. Tentang *flow chart* dari penelitian ini:



Gambar 1. Metode Penelitian dari Alur *Flowchart*

Pada penelitian ini tahap investigasi yang dikerjakan untuk pertama kali adalah dengan pengkajian masalah-masalah yang ditemukan dilapangan. Tahap selanjutnya adalah mendapatkan informasi mengenai teori-teori terhadap pemeriksaan. Selanjutnya adalah ditetapkan cara eksplorasi yang akan diaplikasikan pada riset ini. Metode yang diterapkan untuk membandingkan mutu *website* adalah *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk analisa hasil observasi, dan metode penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif. Tahap yang dilakukan selanjutnya adalah pembuatan instrumen penelitian sebagai bahan tanya jawab yang dibagikan pada saat peninjauan dilakukan. Pembuatan instrumen penelitian berlandaskan pada perlengkapan yang ada pada metode *Webqual 4.0* yang terdapat 3 variabel dengan 22 butir indikator pertanyaan. Setelah instrumen penelitian dihasilkan, prosedur yang dilakukan selanjutnya adalah pengumpulan data dimana dalam proses ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan melakukan survei. Kemudian fakta yang telah tergarap akan ditafsirkan sesuai dengan ilmu dan evaluasi terdahulu. Tahap akhir adalah pembuatan laporan [15].

## 2.1. Teknik Pengumpulan Data

Mula bukti terakumulasikan, lebih dulu didapatkan bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penetapan keterangan ini dikerjakan kemudian sesudah adanya evaluasi ditempat, setelah itu belajar *studi bibliografi* untuk memahami semua yang digunakan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data hakiki yaitu bahan ajaran yang didapatkan dari koresponden, contohnya laporan tentang asal mula *website batamos.co.id*, tujuan, delegasi dan struktur komunitas.
2. Data subordinat yaitu infroman yang didapatkan dari sumber jurnal atau teori pendukung seperti *title*, e-buku dan berkas yang relevan dengan judul penelitian.

Kiat dan perlengkapan akumulasi *evidence* menjadi fundamental untuk mencapai bahan yang digunakan. Saat penentuan cara dilakukanlah studi sastra, pengamatan guna membenarkan apakah perlengkapan dapat diperuntukkan pada objek evaluasi. Yang terakhir diputuskan fungsionaris untuk mendapatkan laporan yaitu jejak pendapat, temu duga dan studi pustaka. Adapun tahapan dalam data *collection* dalam riset ini adalah sebagai berikut.

### 1. Studi Pustaka

Dengan adanya studi pustaka, peneliti dapat melanjutkan penelitian ini dengan pengumpulan berbagai fakta yang ada untuk mendukung penulisan yang berhubungan dengan judul yang diangkat. Adanya *studi bibliografi* untuk mengumpulkan data sekunder, yang didapatkan dari objek investigasi biasanya diperoleh dari bacaan ataupun *journal* yang diteliti.

### 2. Observasi

Adanya pengamatan secara langsung terhadap *Website* dengan memperhatikan *cover website* dan melihat persoalan yang terjadi.

### 3. Pembuatan Kuesioner

Pertanyaan tanya jawab dibuat dengan titik tumpu pada aspek yang ada pada *WebQual 4.0* yaitu kegunaan, mutu informasi, dan interaksi antar hubungan.

### 4. Penyebaran Kuesioner

Pengedaran daftar pertanyaan dengan cara ketidaksengajaan contoh yaitu sebuah gaya yang dipakai saat organisasi dengan jumlah kepadatan yang banyak/tidak terjangkau. Hal ini bisa disimpulkan pada tabel 2.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.** Variabel pengujian *website batampos.co.id*

Variabel	keterangan
Kegunaan ( <i>usability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah <i>website batampos.co.id</i> mudah dioperasikan?</li> <li>• Interaksi dengan <i>website batampos.co.id</i> jelas dan mudah dimengerti.</li> <li>• <i>Website batampos.co.id</i> mudah untuk dijelajahi atau navigasi.</li> <li>• Apakah <i>website batampos.co.id</i> mudah digunakan.</li> <li>• Tampilan <i>website batampos.co.id</i> menarik atau atraktif</li> <li>• Desain <i>website batampos.co.id</i> telah sesuai dengan desain jenis <i>website</i>.</li> </ul>
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang tersedia <i>website batampos.co.id</i> akurat.</li> <li>• Informasi yang disajikan <i>website batampos.co.id</i> dapat dipercaya.</li> <li>• Informasi yang disediakan <i>website batampos.co.id</i> up to date.</li> <li>• Informasi yang disajikan <i>website batampos.co.id</i> relevan</li> <li>• Informasi yang disediakan <i>website batampos.co.id</i> mu dah dipahami.</li> <li>• <i>Website batampos.co.id</i> memberikan informasi yang cukup detail dan terperinci.</li> </ul>
Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Website batampos.co.id</i> mempunyai keunggulan yang positif.</li> <li>• Apakah <i>website batampos.co.id</i> memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.</li> <li>• Apakah <i>website batampos.co.id</i> memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna/pelanggan.</li> <li>• <i>Website batampos.co.id</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak <i>batampos.co.id</i>.</li> </ul>

## 2.2. Populasi dan Teknik Sampling

Penjawab memiliki peran penting pada evaluasi, karena partisipan akan menjadi intepretasi pada penyelidikan serta penentuan siapa saja yang menjadi *interview* saat penelitian dan menetapkan total pengikut pada investigasi ini.

*Website batampos.co.id* merupakan *website* berita yang memiliki pegunjung setiap bulannya sebanyak lebih dari 1.000.000 pengunjung. Cara penambahan dengan memakai gaya *Slovin* dengan keterbatasan *tasamuh* penyimpangan 0,1 atau 10%. Jadi total contoh yang digunakan pada evaluasi ini digenapkan menjadi 250 responden yang tersebar dalam 5 kecamatan.

## 2.3. Skala Likert

Setiap pertanyaan pada kuesioner diberi penilaian berupa parameter *likert* dari 1-5 dengan keterangan:

- 1 = Sangat Bertentangan
- 2 = Menolak
- 3 = Biasa Saja
- 4 = Ok
- 5 = Amat Sependapat

Selanjutnya alternatif balasan tersebut di dalam tanya jawab digital terlampirkan kotak pendapat yang wajib dituliskan oleh partisipan yang bermanfaat saat pengulasan kembali dilakukan.

## 2.4. Teknik Pengolahan Data Uji Reliabilitas dan Validitas

Sesudah kuesioner dibuat maka akan dilanjutkan uji realibitas dan pemvalidan apakah pertanyaan ekuivalen untuk dipergunakan, kemudian dilanjutkan pengolahan data yang diterima dari penyebaran wawancara digital kepada pemakai *website batampos.co.id*

mencangkup seluruh anggota grup batampos.co.id. Analisa dilakukan menggunakan cara WebQual 4.0 (IPA) dengan program SPSS.

### 2.5. Mengolah Data Hasil Kuesioner

Adanya pengkategorian evidensi yang diperoleh pada pembagian kuesioner, serta observasi pada pengunjung *Website batampos.co.id*. Penulis melaksanakan uji realibilitas dan uji validitas dengan cara SPSS 22.0.

### 2.6. Teknik Analisis Data analisis Kesesuaian

Memahami perimbangan kesesuaian dalam kerja *website* dan poin kebutuhan *Website*, dari hasil analisis menampilkan apakah kerja *website* sudah pas dengan kepuasan konsumen.

### 2.7. Analisis Kesenjangan (GAP)

Observasi jarak adalah ancangan imajinatif yang bermanfaat pada penafsiran kepentingan dan penilaian program.

### 2.8. Analisis Kuadran IPA

Dipakai guna memahami dan mengerti tanggapan pengguna kepada keunikan yang dikotakkan menurut level kebutuhan dan kerja.

## 3. Hasil dan Analisis

Pada bagian ini, berikut ini adalah pembahasan dari hasil dana Analisa yang sudah di kumpulkan oleh peneiti.

### 3.1. Uji Validitas

Evaluasi yang didapatkan dalam uji legalitas sejumlah 250 responden, dengan menggunakan cara program SPSS, adanya titik utama pada rtabel yaitu  $\alpha = 0,05$ , dan skor total  $N-2 = 250-2 = 248$  dan didapatkan rtabel = 0,361. Barometer pertanggungjawaban jika rhitung  $> rtabel$  (rhitung  $> 0,361$ ), dikemukakan berlaku. Tetapi, jika rhitung  $< rtabel$  (rhitung  $< 0,361$ ), dilaporkan tidak sah. Hasil uji eksperimen ini dijabarkan menjadi 3 dimensi hasil.

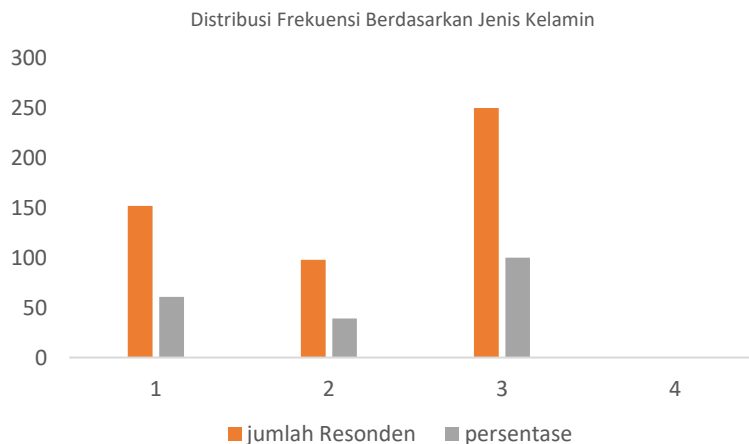
### 3.2. Demografi Responden

Untuk penyebaran kuesioner secara *offline* dan di dapatkan penjawab dalam eksplorasi ini sebanyak 250 individu yang memakai *Website batampos.co.id*. Diperluaskan untuk visualisasi umum responden sesuai dengan gender, vitalitas, *academic background* mendatangi *batampos.co.id*.

### 3.3. Distribusi Responden Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk penyebaran kuesioner secara *offline* dan di dapatkan penjawab dalam eksplorasi ini sebanyak 250 individu yang memakai *Website batampos.co.id*. Diperluaskan untuk visualisasi umum responden sesuai dengan gender, vitalitas, *academic background* mendatangi *batampos.co.id*.





**Gambar 2.** Berdasarkan Jenis Kelamin

Terdapat sejumlah partisipan pria 152 dengan persentase (60,8%) dan interview wanita 98 orang dengan persentase (39.2%), disimpulkan narasumber laki-laki lebih dominan daripada perempuan.

### 3.4. Analisis Kepentingan (*Importance*)

Anggaran yang dibuat untuk keperluan dalam memahami value keadaan *website* yang dibutuhkan oleh konsumen. Nilai ini menjadi salah satu mutu pelayanan *Website* terhadap individu. Perhitungan peringkat penilaian kebutuhan dikerjakan dengan menggantikan setiap skala menjadi hitungan dimulai pada STS yang diberikan angka 1 sampai SS dengan poin 5. Kemudian adanya pengalihan dengan memberikan bandingan pada setiap tolak ukur. Amat tidak setuju x 1, penolakan x2, bimbang x 3,5, setuju x4, dan amat setuju x 5. Setelah itu didapatkan sejumlah angka dari hasil analisa dan terakhir dihasilkan juga nilai pertengahannya konsumen. Nilai lazim adalah 4,274706 dan akan dijadikan titik sumbu Y pada evaluasi kuadran grafik kartesius.

### 3.5. Analisis Kinerja (*Performance*)

Adapun tujuan yang didapatkan untuk memberitahu besarnya *performance Website* yang ditempuh oleh partisipan. Estimasi kapabilitas dengan memberikan STS menjadi t, hingga SS dengan bobot 5. Setelah itu dilakukan observasi dengan setiap standard poin tertentu. Amat tidak setuju x 1, penolakan x2, bimbang x 3,5, setuju x4, dan amat setuju x 5. Setelah itu didapatkan sejumlah angka dari hasil analisa dan terakhir dihasilkan juga nilai pertengahannya konsumen. Nilai lazim adalah 4,035294 dan akan dijadikan titik sumbu X pada evaluasi kuadran grafik *kartesius*.

### 3.6. Analisis Kesesuaian

Untuk mendapatkan hasil evaluasi keselarasan dengan pertimbangan poin kerja dan skor kebutuhan. Adapun tujuan yang dilakukan untuk mengetahui cara kerja *Website* dengan kebutuhan dan kesenangan konsumen. Kemudian hasil yang diberikan ditata diawali dari paling bawah ke atas Disimpulkan bahwa menjelaskan anggaran kecocokan pada *Website batampos.co.id* dihasilkan pertimbangan setiap faktor penaksiran kerja dengan cara pengukuran kebutuhan dan jumlah prosesnya. Kemudian pada no.12 dijelaskan bahwa nilai terendah mencapai 85,95% dan tertinggi 97,94%. Pertengahan nilai yang didapatkan sebesar 94,53% dan masih dibawah 100%. Kesimpulan yang didapatkan ternyata tingkat pelayanan kinerja *batampos.co.id* masih belum memenuhi standrad kesenangan konsumen.

Kebergunaan secara baik memiliki dampak kepuasan, maka dari itu partisipan memberikan pandangan bahwa nilai yang terdapat pada kegunaan memiliki tingkat penting dan mendapatkan kepuasan pelanggan dan pemakaian *website* tersebut.

### 3.7. Analisis Kesenjangan GAP

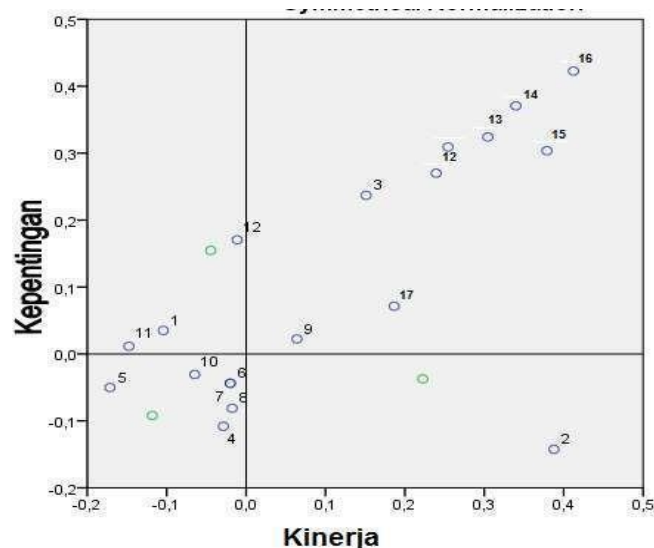
Analisa jarak dilaksanakan untuk melihat derajat mutu dari *Website* dimana terpampang diskrepansi *performance* dan kesenangan. Besarnya poin jarak membuat ketidaksamaan cara kerja *Website* dan kebutuhan konsumen. Analisis Kesenjangan nilai kesenjangan *Website batampos.co.id* adanya perbedaan pada angka kerja dan poin kebutuhan, Grafik 4.12 pertengahan jumlah akhir memperlihatkan kedudukan minus seperti nilainya (-0,24) dipahami bahwa mutu pelaksana tidak sesuai *standard* keinginan konsumen.

### 3.8. Demografi Responden

Untuk penyebaran kuesioner secara *offline* dan di dapatkan penjawab dalam eksplorasi ini sebanyak 250 individu yang memakai *Website batampos.co.id*. Diperluaskan untuk visualisasi umum responden sesuai dengan gender, vitalitas, *academic background* mendatangi *batampos.co.id*.

### 3.9. Analisis Kuadran IPA

Berikut ini adalah gambaran analisis Kuadran IPA pada penelitian ini:



Gambar 3. Analisis Kuadran IPA

Nilai atau nomor yang ditampilkan pada gambar. 3 mempunyai penjelasan sebagai berikut yaitu:

1. *Website batampos.co.id* sangat mudah untuk dijalankan.
2. Hubungan dengan *www batampos.co.id* tegas, gampang dipahami.
3. *Website batampos.co.id* mudah untuk dijelajahi atau navigasi.
4. *Website batampos.co.id* tidak susah dipakai.
5. Cover *website batampos.co.id* mempesona.
6. Rancangan *website batampos.co.id* cocok dengan rancangan *Website*.
7. Informasi yang tersedia *website batampos.co.id* akurat.
8. Bahan yang dikeluarkan *website batampos.co.id* akurat.
9. Laporan yang dipresentasikan *website batampos.co.id* terdepan.
10. Bukti yang diperlihatkan *website batampos.co.id* relevan.
11. Data yang diberikan *website batampos.co.id* mudah dimengerti.



12. *Web batampos.co.id* memberikan informasi yang cukup detail dan terperinci.
13. *Website batampos.co.id* memberikan informasi dengan format yang sesuai.
14. *Website batampos.co.id* mempunyai reputasi yang baik.
15. *Website batampos.co.id* memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.
16. *Website batampos.co.id* memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna/pelanggan.
17. *Website batampos.co.id* memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak batampos.co.id.

Adanya pernyataan tanya jawab, dimana kinerja dengan lambang X dan kenikmatan pada sumbu Y, kemudian diamati ciri mana saja yang perlu dilindungi, dan digenggam, maupun adanya pengikisan serta ditelantarkan karena cara kerja yang tidak begitu berefek pada harapan konsumen *website batampos.co.id*, kemudian hasil ini akan meringankan pihak batampos untuk introspeksi diri.

Penganalisa pada bagian yang sudah dibagi menjadi 4, yaitu kuadran A,B,C,D. Dimana kuadran A memperlihatkan bahwa sikap memiliki perbandingan kebutuhan yang minor tetapi cara kerja yang rendah, kuadran B menghasilkan adanya keselarasan antara keinginan dan kerja, kuadran C menyatakan adanya aspek yang mempunyai kinerja yang minim dan tidak dilakukan peningkatan cara kerja, kuadran D menjelaskan faktor yang tingkat keinginannya rendah tetapi memiliki semangat kerja yang tinggi. Ini adalah hasil evaluasi IPA pada *Website batampos.co.id*.

### 3.10. Kuadran A (Point Utama)

Atribut yang masuk dalam kuadran A pada diagram kartesius kuadran IPA yaitu sebagai berikut:

1. No.9 "Informasi yang disediakan *website batampos.co.id up to date*".
2. Adanya penyajian data yang tepat sehingga pendatang merasa objek yang diberikan pada *batampos.co.id* adalah apa yang menjadi kebutuhan mereka.
3. Nomor 16 "*Website batampos.co.id* memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna/pelanggan".

Jika adanya sifat yang tidak sesuai dengan kepuasan konsumen atau mempunyai derajat keinginan yang tinggi, akan tetapi hasil kerjanya rendah faktor ini diimpikan sebagai kepentingan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan *Website batampos.co.id* mendatang.

### 3.11. Kuadran B (Point Utama)

Atribut yang masuk dalam kuadran B pada *Website batampos.co.id* yaitu:

1. Atribut nomor 1, "*Website batampos.co.id* mudah dioperasikan".
2. Atribut nomor 3 "*Website batampos.co.id* mudah untuk dijelajahi atau navigasi".
3. Atribut nomor 4 "*Website batampos.co.id* mudah digunakan".
4. Atribut nomor 7 "Penjelasan yang tersedia di *website batampos.co.id* akurat".
5. Atribut nomor 8 "Observasi yang disajikan *website batampos.co.id* dapat dipercaya",
6. Atribut nomor 10 "Observasi yang dikeluarkan *website batampos.co.id* relevan",
7. Atribut nomor 11 "Evaluasi yang diperlihatkan *website batampos.co.id* gampang dimengerti".

Terdapat 7 aspek pada *website batampos.co.id* yang terpilih dalam kuadran B, dimana derajat keperluan yang minor serta kinerja yang sangat bagus, sehingga sikap pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan pelanggann dan harus dijaga bagi *Website batampos.co.id* teruntuk masa depan yang lebih indah.

### 3.12. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Untuk Atribut yang masuk dalam kuadran C pada *Website batampos.co.id* yaitu:

1. Atribut nomor 5 "Cover *website batampos.co.id* menarik atau atraktif".
2. Atribut nomor 6 "Desain *website batampos.co.id* sudah cocok dengan rancangan jenis *website*".
3. Atribut nomor 12 "*Website batampos.co.id* menyediakan data yang terperinci".
4. Atribut nomor 13 "*Website batampos.co.id* memberikan informasi dengan format yang sesuai".
5. Atribut nomor 15 "*Website batampos.co.id* dapat mengekspresikan rasa tenang saat bertransaksi".
6. Atribut nomor 17 "*Website batampos.co.id* memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak *batampos.co.id*".

Kelima sikap tersebut terdapat pada kuadran C, hasilnya bahwa karakteristik memiliki tingkat kepentingan yang minim dan semangat yang dibawah juga, dan dijadikan sebagai salah satu alasan bukan kepentingan utama atas perbaikan.

### 3.13. Kuadran D (Berlebihan)

Terdapat satu keunikan yang diterima pada kuadran D yaitu karakter nomor 2, adanya korelasi antar *Website batampos.co.id* tegas dan gampang dipahami. Karena peletakkan pada kuadran D sehingga menghasilkan ciri yang mempunyai tingkat kegunaan yang rendah tetapi *performance* yang tinggi sehingga dianggap berlebihan.

## 4. Kesimpulan

Ringkasan Adapun hasil analisa yang didapatkan pada *Website batampos.co.id* dengan menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah Performa *website batampos.co.id* sesuai dengan harapan pengguna dan perhitungan kesenjangan (GAP) pada *website batampos.co.id* memperlihatkan hasil destruktif ( $<0$ ) sebesar  $-0,24$ . Disimpulkan bahwa tingkat kinerja *Website batampos.co.id* masih kurang dan belum memadati harapan konsumen. Disimpulkan bahwa tingkat kinerja *Website batampos.co.id* masih kurang dan belum memadati harapan konsumen. Dari hasil investigasi kuadran *Importance Perfomance Analysis (IPA)* diberikan jbaran karakter yang dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas yaitu ciri yang terdapat pada kuadran A (nomor 9, 13, dan 16) sedangkan kuadran C ( nomor 5, 6,12,15, dan 17).

## Pengakuan dan Penghargaan

Pemberian terimakasih kepada fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Internasional Batam yang telah mendukung proses penelitian baik secara finansial maupun secara administratif. Penelitian ini didukung oleh Kantor *Cyber Security* di *Batampos.co.id* dan ucapan terimakasih kepada SIMLPPM Universitas Internasional Batam yang telah memeberikan dukungan finansial pada penelitian ini.

## Referensi

- [1] A. R. Abdu'a and S. Wasiyanti, "Pengukuran kualitas e-commerce Shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0*," *Paradigma*, vol. 21, no. 2, pp. 143-148, 2019.

- [2] D. Devitasari, T. Wati, and S. Sarika, "Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, vol. 6, no. 1, pp. 57–66, Mar. 2021, doi: 10.32493/INFORMATIKA.V6I1.8130.
- [3] K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Media Informatika Budidarma*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [4] N. T. Rahman and A. Purwanto, "Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 417–424, 2022.
- [5] S. H. Anwariningsih, "Multi Faktor Kualitas Website," *Jurnal Gaung Informatika*, vol. 4, no. 1, 2011.
- [6] R. Pamungkas and S. Saifullah, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 22–31, 2019.
- [7] N. Q. Nada and S. Wibowo, "Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0," *Jurnal Informatika UPGRIS*, vol. 1, no. 2 Desember, 2015.
- [8] F. Titiani, D. Riana, C. Budihartanti, S. Rahmatullah, and T. A. Tutupoly, "Analysis of user satisfaction on Corona. Jakarta. go. id Website: Use webqual method 4.0," in *Journal of Physics: Conference Series*, IOP Publishing, 2020, p. 012015.
- [9] Y. Fernando, C. Apriyani, D. Pasha, and D. Alamsyah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu," *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, vol. 2, no. 6, pp. 251–257, 2022.
- [10] F. Titiani, Erni, D. Riana, C. Budihartanti, S. Rahmatullah, and T. A. Tutupoly, "Analysis of User Satisfaction on Corona.Jakarta.go.id Website: Use Webqual Method 4.0," *J Phys Conf Ser*, vol. 1641, no. 1, p. 012015, Nov. 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012015.
- [11] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 300–306, 2021.
- [12] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, pp. 174–186, 2020.
- [13] R. A. Nugraha, D. Andriyanto, D. Riana, and S. N. Khasanah, "Analysis of Factors Affecting Quality of corona. jatengprov. go. id Website Towards User Satisfaction using Webqual 4.0 Method," in *Journal of Physics: Conference Series*, IOP Publishing, 2020, p. 012066.
- [14] I. Ismail and F. P. Al-Bahri, "WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisiner," *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, vol. 3, no. 2, pp. 52–58, 2019.

- [15] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020.



Muhamad Dody Firmansyah, lahir di Tanjung Pinang Kepulauan Riau, 16 Maret 1995. Ia memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi dari Universitas Putera Batam pada 2017 dan Magister Manajemen Sistem informasi dari Universitas Bina Nusantara. Saat ini bekerja di Universitas Internasional Batam sebagai Dosen. Untuk bidang penelitian yang diminati mengenai Sistem Informasi, *Cloud Computing*, Pemrograman *Web*, dan *Internet of Things*.

Alamat Email: [dody.firmansyah@uib.edu](mailto:dody.firmansyah@uib.edu)