

ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS

Budi Setiawan Santoso¹, Muhammad Fauzi Anwar²

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi Bisnis – Program Pasca Sarjana
Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma
Jalan Salemba Bluntas No. 02 Jakarta Pusat 10440 Jakarta – Indonesia

¹budisetiawansantoso@student.gunadarma.ac.id, ²muhammadfa@student.gunadarma.ac.id
Sri Hermawati³

Jurusan Manajemen – Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma
Jalan Margonda Raya No. 100 Pondok Cina, Depok 16424 Indonesia
srihermawati@staff.gunadarma.ac.id

Abstract— Advances in technology have an impact on all aspects of human life, one of which is in the business world as well as in conjunction with the internet. A website is a means of providing information, promotion and communication to customers. This study aimed to analyze the quality of the Kaskus website based on WebQual method with dimensions Usability, Information, and Service Interaction and methods Importance-Performance Analysis (IPA) with quantitative descriptive research method approach. The results obtained were measured by the level of performance (actual) and the level of importance (hope) showed a gap as a whole for all the dimensions and total average a gap of - (0.84). Values are the biggest gaps in the information dimension to the value of a gap of - (1.33). Based on this we can conclude that the actual Kaskus website is considered able to meet the ideal quality, especially related to information and services contained on the Kaskus website. Indicators that need attention include the information with the appropriate level of detail, in addition to the attribute information can be trusted, the security of transactions, accurate information, personal information security, information in the appropriate format, the actual information, the information is relevant and easy to navigate. Hopefully this research can help Kaskus website management in improving the quality of their services in the face of competition and answer the needs and expectations of society.

Keywords—*Importance-Performance Analysis*; Kaskus; Kualitas; Website; WebQual

Abstrak— Kemajuan teknologi telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah pada dunia bisnis begitu pula bersamaan dengan adanya internet. Sebuah website menjadi sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi kepada para pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Kaskus berdasarkan metode WebQual dengan dimensi Usability, Information, dan Service Interaction serta metode Importance-Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil yang diperoleh yang diukur berdasarkan tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance) didapatkan hasil kesenjangan atau gap secara keseluruhan untuk semua dimensi dan total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar -(0.84). Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi information dengan nilai kesenjangan atau

gap sebesar -(1.33). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa website Kaskus secara aktual dirasakan belum memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan yang terdapat pada website Kaskus. Indikator yang perlu mendapat perhatian antara lain adalah informasi dengan tingkat detail yang tepat, selain itu atribut informasi dapat dipercaya, keamanan dalam bertransaksi, informasi akurat, keamanan informasi pribadi, informasi dalam format yang sesuai, informasi aktual, informasi relevan dan mudah melakukan navigasi. Diharapkan penelitian ini dapat membantu manajemen website Kaskus dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dalam menghadapi persaingan dan menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kata kunci—*Importance-Performance Analysis*; Kaskus; Kualitas; Website; WebQual

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari. Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah dengan hadirnya internet. Internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia pada abad ke-21 ini. Kemajuan teknologi internet telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Ditunjang oleh berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi.

Internet memiliki beberapa daya tarik dan keunggulan bagi para pengguna perorangan maupun organisasi. Misalnya dalam hal kenyamanan, akses 24 jam sehari, jangkauan global, efisiensi, alternatif ruang maupun pilihan yang relatif tidak terbatas, personalisasi, sumber informasi potensial, dan lain-lain. Dalam konteks bisnis,

internet membawa dampak perubahan yang menciptakan paradigma baru dalam berbisnis, berupa *digital marketing* atau *internet marketing* (*cyber marketing*, *electronic marketing*, dan sejumlah istilah lainnya). Internet juga berperan penting dalam dunia ekonomi dan bisnis. Seiring dengan hadirnya *e-commerce*, kegiatan bisnis dapat dilakukan secara lintas negara tanpa pelakunya perlu beranjak dari ruangan tempat mereka berada. Fasilitas *e-commerce* menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi di Internet (Triton, 2006).

Salah satu situs komunitas yang menampilkan layanan jual-beli secara online (*e-commerce*) adalah Kaskus. Kaskus hadir sebagai situs komunitas terbesar di Indonesia, situs ini tidak hanya menyediakan info-info yang selalu *up to date*, tetapi juga menyediakan forum jual beli yang menawarkan segala pernik-pernik sampai barang-barang kebutuhan primer sehari-hari juga tersedia (Halim, 2000). Kaskus telah memiliki jumlah anggota (*member*) sebanyak 7,8 juta anggota (Kaskus, 2015). Menurut Alexa.com, sebuah perusahaan yang menilai kepopuleran sebuah situs menyatakan bahwa Kaskus merupakan situs yang menduduki peringkat global pada peringkat 290 yang sering dikunjungi di dunia dan peringkat 7 sebagai situs yang paling sering dikunjungi di Indonesia (Alexa, 2015). Kaskus Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang e-commerce terbesar di indonesia dimana menggunakan sebuah media *website*. *Website* merupakan aplikasi teknologi informasi (TI) yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Bagi sebuah perusahaan, memiliki *website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara online. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra perusahaan. Selain itu, banyak manfaat strategis yang dimiliki *website* diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pelanggan. *Website* telah berperan sebagai bagian dari proses customer relationship. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menyajikan *website* yang profesional dan berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* Kaskus yang beralamatkan pada www.kaskus.co.id dengan menggunakan metode WEBQUAL dan metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*ideal - importance*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual - performance*). Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas *website* Kaskus yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* perusahaan dimasa yang akan datang.

II. LANDASAN TEORI

A. WEBQUAL

Kualitas *website* telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. *WEBQUAL* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *WEBQUAL* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada "voice of customer" dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *WEBQUAL* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website* (Barnes and Vidgen, 2000).

WEBQUAL telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *WEBQUAL* 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website* (Barnes dan Vidgen, 2002)

B. Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah (Magal dan Levenburg, 2005).

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* (Latu dan Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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 dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Mengenai metode IPA bahwa atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut *importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu-Y (Martila dan James, 1977). Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran (Martilla dan James, 1977):

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.

Berikut ini adalah penggambaran dari pembagian kuadran yang terdapat pada IPA yang dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kuadran IPA (Brandt, 2000)

III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dimasukkan ke dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan pada metode *WEBQUAL* versi 4.0 berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen yang terdiri dari usability, information, dan service interaction dimana terdiri dari 22 total indikator yang dapat dibedakan

menjadi dua jenis, yaitu kualitas yang saat ini dirasakan atau aktual terjadi yang disebut dengan (*Performance*) dan kualitas yang diharapkan dan dianggap penting untuk dikembangkan yang disebut dengan (*Importance*). Variabel penilaian yang menjadi indikator pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini. Tabel 2 dibawah ini adalah tabel dimana belum dilakukan uji validitas dan realibilitas dalam penentuan penilaian yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. Variabel penilaian indikator penelitian

Kategori	Indikator	Kode Variabel
<i>Usability</i>	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	USA1
	Mudah melakukan navigasi	USA2
	Tampilan menarik	USA3
	Desain sesuai	USA4
	Daya saing	USA5
	Mudah dipelajari dan dioperasikan	USA6
	Mudah digunakan	USA7
	Pengalaman positif	USA8
<i>Information</i>	Informasi akurat	INF1
	Informasi dapat dipercaya	INF2
	Informasi aktual	INF3
	Informasi relevan	INF4
	Informasi mudah dimengerti	INF5
	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	INF6
	Informasi dalam format yang sesuai	INF7
<i>Service Interaction</i>	Reputasi baik	SERV1
	Keamanan dalam bertransaksi	SERV2
	Keamanan informasi pribadi	SERV3
	Ruang personalisasi	SERV4
	Pelaksanaan layanan sesuai janji	SERV5
	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	SERV6
	Rasa komunitas	SERV7

Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Populasi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat secara umum, tanpa batasan usia dan jenis kelamin, serta dengan memperhitungkan lamanya waktu penggunaan internet dari masing-masing responden.

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah berupa pertanyaan tertutup (*close ended question*). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah judgement sampling yang diukur berdasarkan enam (6) skala mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Pemilihan skala likert satu sampai enam (1-6) dipilih untuk mengurangi risiko penyimpangan pengambilan keputusan pribadi dan mempunyai kehandalan yang tinggi dengan menghilangkan skala netral atau neutral (Chomeya, 2010). Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 80 responden, dimana responden yang dipilih adalah responden yang berasal dari kalangan mahasiswa. Pemilihan responden mahasiswa dipilih dikarenakan segmentasi mahasiswa cukup banyak yang telah menggunakan dan melakukan aktivitas dalam situs Kaskus. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online yang disebar di beberapa forum dan media sosial yang dianggap sebagai tempat yang sesuai untuk mendapatkan responden dengan karakteristik sampel yang ditetapkan untuk penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner secara langsung di lokasi kampus untuk menjangkau responden mahasiswa dengan lebih sesuai target.

IV. HASIL DAN ANALISIS DATA

Karakteristik dari responden yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan jumlah pria lebih banyak dibandingkan dengan jumlah wanita, dimana presentase yang diperoleh untuk pria yaitu sebesar 90% dan jumlah presentase wanita sebesar 10%. Berdasarkan segmentasi usia, 75% berada diantara usia 21 – 25 tahun dan 25% berada dibawah usia 20 tahun. Berdasarkan rata-rata penggunaan internet, sebanyak 41.67% responden menghabiskan waktu lebih dari 5 jam sehari untuk menggunakan internet, sebanyak 38.33% responden menghabiskan waktu 1-3 jam sehari untuk menggunakan internet dan sisanya sebesar 20% menghabiskan waktu 3-5 jam dalam sehari untuk menggunakan internet. Pengujian validitas dan realibilitas dari kuesioner yang dilakukan pada penelitian ini mengambil sampel 20 kuesioner yang telah diisi oleh responden sehingga tersisa 60 kuesioner yang akan dijadikan bahan pengukuran data selanjutnya setelah proses validasi dinyatakan valid. Uji validitas dan realibilitas dilakukan pada indikator kinerja dari *website* Kaskus (*performance*).

Berikut ini adalah Tabel 3 yang menggambarkan dari dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas beserta dengan nilai *performance* dan *importance* masing-masing.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Pembobotan Indikator

Variabel	Indikator	Perf	Imp
USA1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	4.65	5.43
USA2	Mudah melakukan navigasi	4.43	5.28
USA3	Tampilan menarik	4.45	5.28
USA4	Desain sesuai	4.53	5.28
USA5	Daya saing	4.75	5.28

INF1	Informasi akurat	4.12	5.25
INF2	Informasi dapat dipercaya	3.93	5.27
INF3	Informasi aktual	4.35	5.28
INF4	Informasi relevan	4.43	5.28
INF5	Informasi mudah dimengerti	4.67	5.32
INF6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	4.28	5.33
INF7	Informasi dalam format yang sesuai	4.33	5.18
SERV1	Reputasi baik	4.95	5.47
SERV2	Keamanan dalam bertransaksi	3.98	5.25
SERV3	Keamanan informasi pribadi	4.22	5.27
SERV4	Ruang personalisasi	4.73	5.3
SERV5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	4.7	5.32
Rata-Rata		4.44	5.3

Keterangan : Perf (*Performance*) dan Imp (*Importance*)

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *website* Kaskus yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). Kualitas aktual ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut indikator pembentuk kualitas *website* berdasarkan dimensi indikator Webqual, sedangkan kualitas ideal ditunjukkan berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dari atribut indikator kualitas tersebut. Proses untuk menentukan nilai kesenjangan (*gap*) dapat dihitung dari selisih nilai antara nilai kualitas *website* aktual (*Performance*) dan kualitas *website* ideal (*Importance*).

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (1)$$

Keterangan :

$Q_i (\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas

$\text{Perf}(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (*performance*)

$\text{Imp}(i)$ = nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$. Hal ini menandakan kualitas actual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Sebaliknya bila hasil $Q_i (\text{gap}) < 0$ atau bernilai negative, maka tingkat kualitas dinyatakan kurang dan belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna. Penjelasan kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*.

Tabel 4. Nilai Kesenjangan Indikator *Usability*

Variabel	Indikator	Perf	Imp	Q(P-I)/GAP
USA1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	4.65	5.43	-0.78
USA2	Mudah melakukan navigasi	4.43	5.28	-0.85
USA3	Tampilan menarik	4.45	5.28	-0.83
USA4	Desain sesuai	4.53	5.28	-0.75
USA5	Daya saing	4.75	5.28	-0.53
Rata-Rata		4.56	5.31	-0.75

Tabel 4 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi usability. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) dari semua indikator bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar $-(0.75)$. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel USA5 yaitu "Mudah melakukan navigasi" dengan selisih gap sebesar $-(0.85)$.

Tabel 5. Nilai Kesenjangan Indikator *Information*

Variabel	Indikator	Perf	Imp	Q(P-I)/GAP
INF1	Informasi akurat	4.12	5.25	-1.13
INF2	Informasi dapat dipercaya	3.93	5.27	-1.13
INF3	Informasi aktual	4.35	5.28	-0.93
INF4	Informasi relevan	4.43	5.28	-0.85
INF5	Informasi mudah dimengerti	4.67	5.32	-0.65
INF6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	4.28	5.33	-1.05
INF7	Informasi dalam format yang sesuai	4.33	5.18	-0.85
Rata-Rata		4.3	5.27	-0.97

Tabel 5 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi information. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) dari semua indikator bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar $-(0.97)$. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel INF2 yaitu "Informasi dapat dipercaya" dengan selisih gap sebesar $-(1.33)$.

Tabel 6. Nilai Kesenjangan Indikator *Service Interaction*

Variabel	Indikator	Perf	Imp	Q(P-I)/GAP
SERV1	Reputasi baik	4.95	5.47	-0.52
SERV2	Keamanan dalam bertransaksi	3.98	5.25	-1.27
SERV3	Keamanan informasi pribadi	4.22	5.27	-1.05
SERV4	Ruang personalisasi	4.73	5.3	-0.57
SERV5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	4.7	5.32	-0.62
Rata-Rata		4.52	5.32	-0.8

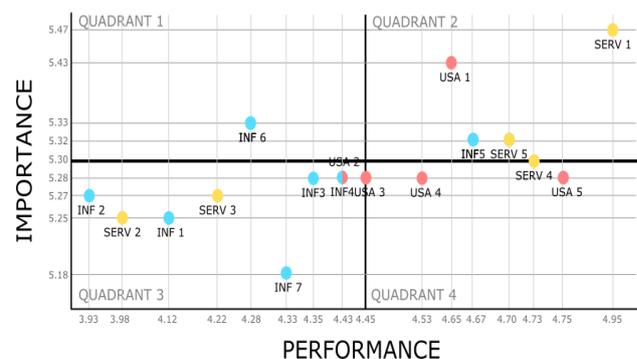
Tabel 6 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi *service interaction*. Sama halnya dengan dua dimensi sebelumnya, dimana nilai selisih dari semua indikator dalam dimensi ini bernilai negatif. Nilai selisih rata-rata gap sebesar $-(0.80)$. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel SERV2 yaitu "Keamanan dalam bertransaksi" dengan selisih gap sebesar $-(1.27)$.

Tabel 7. Nilai Kesenjangan Semua Indikator dengan Metode *WEBQUAL*

Indikator	Perf	Imp	Q(P-I)/GAP
<i>Usability</i>	4.56	5.31	-0.75
<i>Information</i>	4.3	5.27	-0.97
<i>Service Interaction</i>	4.52	5.32	-0.8
Rata-Rata	4.46	5.3	-0.84

Tabel 7 diatas menunjukkan nilai kesenjangan atau gap dari ketiga dimensi *WEBQUAL*. Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan, nilai selisih antara kualitas actual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) memiliki nilai negatif. Nilai selisih rata-rata sebesar $-(0.84)$. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah information dengan selisih sebesar $-(0.97)$. Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$ yang berarti bahwa kualitas actual yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas dinyatakan masih buruk.

Importance performance analysis (IPA) digunakan untuk melihat indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Hasil dari analisis IPA menunjukkan letak masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari empat kuadran. Proses dalam menentukan kordinat untuk setiap indikator, digunakanlah nilai rata-rata pembobotan indikator dari Tabel 3. Berikut ini Tabel 8 yang menunjukkan posisi indikator dalam grafik matrix IPA, dimana masing-masing dimensi digambarkan dengan masing-masing label.



Gambar 8. Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan grafik IPA di atas dapat dilihat kedudukan masing-masing indikator di dalam matrix IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi spesifik yang

menjelaskan tindakan strategis apa yang sebaiknya dilakukan untuk setiap indikator. Berdasar posisi indikator dalam masing-masing kuadran dapat disimpulkan bahwa indikator INF6 terletak dalam kuadran I yang adalah indikator yang belum sesuai dengan harapan pengguna dimana indikator ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai rendah sehingga indikator dalam kuadran ini merupakan prioritas utama perbaikan. USA1, SERV1, SERV5, INF5 terletak pada kuadran II, dimana indikator ini dinilai sebagai indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya pun sudah baik. Indikator-indikator yang terletak dalam kuadran ini adalah indikator yang sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan. INF2, SERV2, INF1, SERV3, INF7, INF3, INF4 dan USA2 terletak pada kuadran III. Indikator-indikator ini dinilai sebagai indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya pun tidak terlalu dirasakan baik oleh pengguna. Indikator-indikator yang terletak dalam kuadran ini adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan merupakan prioritas utama perbaikan. Namun SERV4 berada pada posisi yang berada ditengah-tengah kuadran II dan IV dan memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya sudah baik, serta memiliki tingkat kinerja yang rendah namun kinerja sudah dinyatakan baik oleh pengguna. USA4 dan USA5 terletak pada kuadran IV dimana indikator-indikator ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerjanya sudah dinilai sangat baik oleh pengguna. Indikator-indikator ini adalah indikator yang dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna dan bisa sedikit diabaikan.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan atau kualitas aktual dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang diinginkan atau kualitas ideal pengguna *website* www.kaskus.co.id. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kedua perspektif penilaian tersebut. Hasil perhitungan analisis kesenjangan (*gap*) dari keseluruhan indikator memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan. Seluruh indikator memiliki nilai selisih negatif yang menunjukkan ada kesenjangan yang tidak baik antara apa yang dirasakan pengguna dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna. Tiga atribut kualitas yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah “informasi dapat dipercaya” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1,33)$, “keamanan dalam bertransaksi” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1,27)$ dan “informasi akurat” dengan nilai selisih *gap* sebesar $-(1,13)$. Sedangkan secara keseluruhan dari ketiga dimensi *WEBQUAL*, dimensi *information* memiliki nilai selisih *gap* terbesar dengan nilai $-(0,971)$.

Berikut ini adalah analisis berdasarkan pembagian kuadran berdasarkan grafik IPA di atas:

- Kuadran I :
Indikator INF6 yaitu “Informasi dengan tingkat detail yang tepat” dimana pada kuadran ini indikator belum sesuai dengan harapan pengguna serta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (harapan tinggi), namun tingkat kinerja (aktual) dinilai rendah dan indikator ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam pengembangan *website* Kaskus kedepannya.
- Kuadran II :
Indikator USA1 yaitu “Interaksi jelas dan dapat dimengerti”, SERV1 yaitu “Reputasi baik”, SERV5 yaitu “Pelaksanaan layanan sesuai janji”, INF5 yaitu “Informasi mudah dimengerti”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) pun sudah baik. Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan bagi *website* Kaskus untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.
- Kuadran III :
Indikator INF2 yaitu “Informasi dapat dipercaya”, SERV2 yaitu “Keamanan dalam bertransaksi”, INF1 yaitu “Informasi akurat”, SERV3 yaitu “Keamanan informasi pribadi”, INF7 yaitu “Informasi dalam format yang sesuai”, INF3 yaitu “Informasi aktual”, INF4 yaitu “Informasi relevan” dan USA2 yaitu “Mudah melakukan navigasi”. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) tidak terlalu dirasakan baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dianggap telah sesuai dikembangkan oleh *website* Kaskus dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan oleh manajemen *website* Kaskus.
- Kuadran IV :
Indikator USA4 yaitu “Desain sesuai” dan USA5 yaitu “Daya Saing”. Pada kuadran ini, indikator dinilai memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah namun tingkat kinerja (aktual) dari *website* Kaskus telah dinilai sudah sangat baik oleh pengguna. Indikator pada kuadran ini dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna dan dapat sedikit diabaikan oleh manajemen untuk prioritas pengembangan manajemen Kaskus.
- Berpotongan :
Indikator SERV4 yaitu “Ruang personalisasi” dimana pada kuadran II dan IV menggambarkan bahwa *website* Kaskus memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerjanya (*performance*) sudah baik, serta memiliki tingkat kinerja yang rendah namun kinerja sudah dinyatakan baik oleh pengguna.

Penelitian ini menunjukkan perlunya upaya manajemen dari *website* Kaskus dalam upaya meningkatkan kualitas

website agar dapat memenuhi kesesuaian dari para pengguna.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* Kaskus dengan menggunakan metode *WEBQUAL* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas *website* Kaskus belum sesuai dengan harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian antara tingkat kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan. Secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian ini atau *gap* bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0,84)$. Berdasarkan penilaian ketiga dimensi pengukuran, dimensi usability memiliki nilai selisih $-(0,75)$, dimensi service interaction memiliki nilai selisih atau *gap* sebesar $-(0,80)$ dan dimensi information memiliki nilai selisih atau *gap* paling besar sebesar $-(0,97)$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* Kaskus terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan informasi dalam *website*. Menurut analisis empat kuadran, atribut kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah Informasi dengan tingkat detail yang tepat. Atribut informasi dapat dipercaya, keamanan dalam bertransaksi, Informasi akurat, Keamanan informasi pribadi, Informasi dalam format yang sesuai, Informasi aktual, Informasi relevan dan mudah melakukan navigasi yang mana menjadi atribut yang tergabung dalam dimensi *information* dan *service interaction* yang juga perlu menjadi perhatian dari manajemen *website* Kaskus.

Bagi manajemen *website* Kaskus, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan *website* yang lebih baik. Pengembangan bisa difokuskan kepada atribut kualitas mengenai informasi terutama dari aspek informasi dengan tingkat detail yang tepat, misalnya

dengan memberikan penjelasan terperinci mengenai setiap fitur yang ada pada *website* Kaskus maupun penjelasan detail yang tepat pada forum jual beli yang ada. Selain itu atribut informasi dapat dipercaya, keamanan dalam bertransaksi, Informasi akurat, keamanan informasi pribadi, Informasi dalam format yang sesuai, informasi aktual, informasi relevan dan mudah melakukan navigasi dimana kesemua indikator ini berada dan berdekatan dengan kuadran I yang menjadi prioritas pengembangan utama bagi *website* Kaskus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Triton PB. 2006. Mengenal E-Commerce dan Bisnis di Dunia Cyber. Yogyakarta: Argo Publisher.
- [2] Halim, Cipta. 2010. Berbelanja smart dan membuka gerai gaul di kaskus. Jakarta: PT Elex Media Computindo.
- [3] Kaskus. 2015. Sejarah KASKUS. Internet : http://help.kaskus.co.id/about/sejarah_kaskus.html. Diakses pada : 18 Mei 2015.
- [4] Alexa. 2015. *How popular is kaskus.co.id?*. Internet : <http://www.alexa.com/siteinfo/kaskus.co.id>. Diakses pada : 18 Mei 2015.
- [5] Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An Exploration of Website Quality*. ECIS 2000 Proceedings, Paper 74. <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=ecis2000>.
- [6] Barnes, S., & Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127. UK: University of Bath. <http://www.webqual.co.uk/papers/bookstore.pdf>.
- [7] Magal, Simha R dan Levenburg, Nancy M. 2005. *Using Importance-Performance Analysis to evaluate e-business Strategies among small businesses*. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science.
- [8] Latu, T.M. dan Everett, A.M., 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement, Approaches*, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
- [9] Martinez, C.L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- [10] J. A. Martilla and J. C. James. 1977. *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, vol. 41, pp. 77-79.
- [11] Brandt, D.R., 2000, *An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation*, White Paper Series, Volume 2 – 2000.