

PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM EVALUASI KUALITAS WEBSITE KOMUNITAS KUMPULAN WARGI SUKAPURA (KWS)

APPLICATION OF THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) IN EVALUATION OF THE QUALITY OF THE SUKAPURA WARGI COMMUNITY (KWS) WEBSITE

¹Rika Leviana, ²Alam Rahmatulloh

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi
Jl. Siliwangi No.24 Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
e-mail: ¹207006501@student.unsil.ac.id, ²alam@unsil.ac.id

Abstrak

Salah satu penggunaan *website* diterapkan dalam suatu komunitas yaitu Kumpulan Warga Sukapura, dimana dalam komunitas tersebut digunakan sebagai media penyampaian informasi dan pengelolaan datanya. *Website* KWS baru dibuat karena sebelumnya belum memiliki *website* apapun. Dalam sebuah *website* haruslah memiliki kualitas yang baik, karena kualitas *website* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan supaya memiliki nilai yang baik dalam dunia maya dan dapat digunakan sesuai yang diharapkan. Untuk mengukur kualitas *website* KWS maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi guna memastikan pengalaman yang optimal bagi pengguna. Metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas *website* komunitas adalah metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penerapan metode WebQual 4.0 ini karena dapat mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas layanan. Sedangkan metode IPA digunakan sebagai metode perhitungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website* komunitas KWS yang telah diukur memiliki nilai rata-rata dari *Performance* dan *Importance* sebesar 9.082 dan 10.48. Hasil rata-rata yang diperoleh berdasarkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93.15% dengan nilai tingkat kesesuaian terbesar terdapat pada dimensi *usability* yaitu sebesar 100.82%, sedangkan hasil dari nilai rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar -3.079.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kumpulan Warga Sukapura, *Usability*, *Website*, *WebQual*

Abstract

One use of websites is applied in a community, namely the Sukapura Warga Group, where in this community it is used as a medium for conveying information and managing data. The new KWS website was created because previously it did not have any website. A website must have good quality, because website quality is an important factor that must be considered so that it has good value in cyberspace and can be used as expected. To measure the quality of the KWS website, it is necessary to carry out an evaluation to ensure an optimal experience for users. The methods that can be used to evaluate the quality of

community websites are the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). The application of the WebQual 4.0 method is because it can measure website quality based on three main dimensions, namely information quality, interaction quality and service quality. Meanwhile, the natural science method is used as a calculation method. The results of this research show that the KWS community websites that have been measured have an average value of Performance and Importance of 9.082 and 10.48. The average result obtained based on the suitability level value is 93.15% with the largest suitability level value found in the usability dimension, namely 100.82%, while the result of the average gap value (GAP) is -3.079.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Kumpulan Warga Sukapura, Website, WebQual*

1 PENDAHULUAN

Website telah menjadi komponen kunci dalam berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari bisnis, pendidikan, hiburan dan informasi. Pertumbuhan signifikan dalam penggunaan internet telah menciptakan peningkatan permintaan akan situs web yang berkualitas tinggi dan efisien [1]. Kualitas *website* adalah faktor kunci dalam memastikan bahwa pengguna dapat dengan nyaman mengakses dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh situs tersebut. Oleh karena itu, evaluasi kualitas *website* menjadi suatu keharusan untuk memastikan keberhasilan dan kepuasan pengguna.

Website Kumpulan Warga Sukapura merupakan suatu *website* komunitas yang tujuannya sebagai media informasi mengenai KWS dan artikel sejarah kerajaan di Indonesia. Selain itu, *website* KWS ini digunakan untuk mengelola data anggotanya. KWS merupakan suatu komunitas yang didirikan atas dasar kekeluargaan yang tujuannya untuk mempererat tali silaturahmi keluarga Sukapura. Alasan didirikan komunitas ini karena dahulu terdapat kota bernama Sukapura, lalu pada tahun 1920 kota tersebut berganti nama menjadi Tasikmalaya. *Website* KWS ini dibuat berdasarkan kebutuhan komunitas tersebut setelah melakukan proses wawancara kepada pihak terkait yaitu kepada ketua korwil KWS. Oleh karena itu, agar dapat menghasilkan kualitas *website* yang baik, perlunya dilakukan suatu evaluasi kualitas *website* untuk mengukur seberapa kualitas *website* tersebut dapat digunakan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Setiap pengguna memiliki harapan yang berbeda terhadap sebuah *website* dan persepsi tentang kualitasnya. Dalam menghadapi permasalahan ini, metode WebQual muncul sebagai pendekatan yang kuat dan terstruktur untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna. Penerapan metode WebQual dalam evaluasi kualitas web didasarkan pada pemahaman bahwa kualitas *website* harus dinilai dari sudut pandang pengguna akhir. Pendekatan ini mengakui pentingnya kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan layanan (*Service Interaction*) dalam memahami kualitas *website*. Kegunaan mencakup aspek navigasi, responsivitas, dan kemudahan penggunaan situs. Kepuasan mencerminkan sejauh mana pengguna puas dengan pengalaman mereka di *website*. Kualitas informasi berfokus pada keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan oleh situs [2].

Menerapkan metodologi WebQual untuk mengevaluasi kualitas web menjadi semakin penting bagi organisasi, bisnis, dan pengembang situs web. Selain itu, metodologi WebQual menyediakan kerangka kerja terstruktur untuk mengumpulkan data tentang persepsi pengguna terhadap kualitas situs web. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, mengukur dampak perubahan pada situs web, dan merancang strategi untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna. Evaluasi kualitas web dengan metode WebQual memberikan alat yang efektif untuk memahami, mengukur, dan mengelola kualitas *website* [4]. Dengan demikian, pentingnya penerapan metode WebQual dalam evaluasi kualitas web untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan mempertahankan keunggulan kompetitif di lingkungan digital yang

dinamis. Adapun kekurangan dalam metode ini yaitu dalam penilaian kualitas bersifat subyektif karena bergantung pada persepsi pengguna. Hal ini mungkin menghasilkan hasil yang berbeda berdasarkan pengalaman dan preferensi pribadi. Selain menggunakan metode Webqual, pada penelitian ini menambahkan metode lain yaitu IPA. Tujuan digunakan metode ini adalah sebagai metode perhitungan. Metode IPA dimasukkan dalam penelitian ini karena membantu dalam pengolahan datanya. Metode IPA adalah suatu metode yang membahas tentang perbandingan kinerja (*Performance*) kualitas layanan suatu sistem yang sedang dirasakan saat ini dengan harapan atau kepentingan (*Importance*) pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi pengelola *website* komunitas untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya yaitu pada penelitian dalam evaluasi *website* dengan menggunakan Evaluasi Situs Web Menggunakan metode *Accessibility Conformance Evaluation Methodology* (Wcag-Em) 2.0 yang dilakukan oleh Ahmad Hanafi dan Choerun Asnawi mendapatkan hasil penelitian kurang efektif karena beberapa bagian *e-marketplace* belum menerapkan prinsip aksesibilitas *website* WCAG 2.0 [1]. Penelitian mengukur kualitas *website* dengan menggunakan metode WebQual telah dilakukan oleh Minarwati dan Intan Hidayah dengan hasil kualitas informasi dan kualitas interaksi masih perlu ditingkatkan agar mendapatkan kualitas *website* terbaik dan dapat menambah rasa kepuasan pengguna [2]. Penelitian selanjutnya oleh Ika Oktavia Suzanti dkk dengan hasil menunjukkan bahwa dengan menggunakan SimilarWeb didapatkan traffic *website* pada tingkat baik [3]. Berbeda dengan penelitian terkait yang telah diuraikan sebelumnya, dalam penelitian ini digunakan dua metode yang dikombinasikan yaitu Webqual 4.0 dan IPA dan pada objek penelitiannya pun belum pernah dilakukan sama sekali.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu: Penelitian [1], menjelaskan mengenai analisis dari evaluasi *website* pada *e-commerce* terbesar di Indonesia yaitu Bukalapak dan Tokopedia bahwa mendapatkan terdapat skor aksesibilitas yang sangat rendah antara situs web tersebut. Kedua *website* *e-commerce* yang diuji menunjukkan tingkat ketidaksesuaian yang cukup tinggi terhadap aturan aksesibilitas. Angka dari *website* 1 menunjukkan kepatuhan 34% dan *website* 2 menunjukkan angka serupa. Halaman yang diperiksa adalah halaman penjualan dengan produk serupa. Hasil analisisnya adalah kedua situs tersebut masih kurang optimal dalam menyediakan aksesibilitas kepada penggunanya.

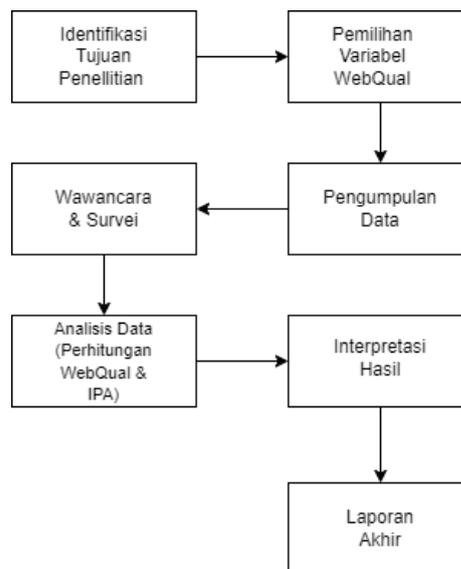
Penelitian [2], menjelaskan permasalahan tentang perlunya ditingkatkan kegunaan melalui dengan dilakukannya evaluasi performa pada *website* akademik universitas Trunojoyo Madura. Penelitian ini dilakukan evaluasi kinerja *website* tersebut dengan menggunakan alat evaluasi otomatis, yaitu SimilarWeb Dilakukan pengukuran dari sisi *usability* untuk mengetahui kebergunaan dari *website* yang didapat dari respon para mahasiswa maupun pengunjung yang telah mengakses *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan SimilarWeb didapatkan traffic *website* pada tingkat baik. Pengukuran *usability* telah dilakukan, sebanyak 58 responden mengisi kuesioner dengan 15 pertanyaan didalamnya.

Penelitian [3], menjelaskan mengenai perlunya dilakukan evaluasi kualitas terhadap *website* STMIK El Rahma terhadap kepuasan pengguna yang masih kurang sesuai. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran kualitas *website* yaitu metode Webqual 4.0 yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir yang penilaiannya disusun atas 4 variabel yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, serta mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* STMIK El

Rahma Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas *website*, terutama kualitas kemudahan kegunaan (*usability*). Kualitas kegunaan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam memberikan rasa kepuasan bagi penggunanya.

3 METODE PENELITIAN

Setiap melakukan penelitian diperlukan suatu metode untuk membantu dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengevaluasi kualitas *website*, metode yang digunakan dalam membantu mengukur kualitas *website* dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA. Metode webqual biasa digunakan dalam penelitian atau analisis kepuasan pengguna terhadap suatu *website*. Metodologi WebQual melibatkan pengumpulan data melalui survei atau observasi untuk mengukur berbagai aspek kualitas situs web, seperti kegunaan, aksesibilitas, desain, dan kinerja. Sedangkan metode IPA digunakan sebagai metode perhitungan dan mendukung dalam pengolahan data [5]. Berikut merupakan tahapan-tahapan dalam melakukan proses mengukur dan mengevaluasi kualitas *website* komunitas Kumpulan Warga Sukapura :



Gambar 1. Metode Penelitian

1. Mengidentifikasi Tujuan Penelitian
Tahapan ini digunakan untuk menentukan tingkat pengukuran kualitas dirujuk sesuai apa dan bagaimana. Pada penelitian ini tingkat kualitas *website* dinilai sesuai kebutuhan pihak komunitas dan kepuasan pengguna.
2. Pemilihan Variabel Webqual
Dalam penelitian webqual terdapat beberapa dimensi yang dapat diambil dan digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas *website*. Penelitian ini mengambil dimensi dengan aspek kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan layanan (*service interaction*) dalam mengevaluasi kualitas *websitenya*.
3. Melakukan wawancara atau survei dengan pihak terkait tentang kebutuhan apa saja yang diperlukan dan memberikan pertanyaan sesuai dengan terhadap masing-masing dimensi kualitas *website* untuk perkembangan *website* tersebut menjadi lebih baik.
4. Melakukan pengumpulan data dari hasil wawancara atau kuisisioner yang telah dilakukan dengan pihak terkait. Selain itu, data diambil dari buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan dipastikan harus relevan dan akurat.
5. Lakukan analisis data setelah data terkumpul untuk dilakukan perhitungan WebQual 4.0 serta perhitungan IPA dengan tujuan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas *website* berdasarkan dimensi pada penelitian ini.

6. Interpretasi hasil merupakan langkah dimana akan mendapatkan hasil dari proses perhitungan dengan pengolahan data berupa perhitungan WebQual 4.0 dan perhitungan IPA dengan analisis GAP, dan analisis kesesuaian sesuai data yang diperoleh dari responden umum melalui survey atau wawancara. Hasil perhitungannya akan mendapatkan sejauh mana kualitas *website* tersebut apakah sesuai yang diharapkan atau masih kurang. Setelah mendapatkan hasil dapat mengetahui dan dilakukan perbaikan pada *website* tersebut.
7. Dilakukan penyusunan laporan dari hasil akhir yang didapat mengenai kualitas *website* tersebut.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perhitungan Importance dan Performance

Tabel 1. Perhitungan nilai *Performance*

Dimensi	Atribut	TABEL IPA (<i>PERFORMANCE</i>)										Total skor	Rata-rata
		Skala					Skor						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
<i>Usability</i>	1	0	1	5	10	54	0	0	15	56	298	369	12.3
	2	0	0	8	16	51	1	1	20	60	160	242	8.07
	3	1	0	9	19	69	1	1	26	64	145	237	7.9
	4	0	1	4	25	52	0	2	19	61	129	211	7.04
	5	0	1	6	18	64	1	0	18	53	121	193	6.44
	6	1	0	3	9	61	0	1	14	62	151	228	7.6
	7	0	0	7	12	65	0	2	17	55	112	186	6.2
	8	0	0	5	11	56	1	2	25	51	102	181	6.04
<i>Information Quality</i>	9	1	1	3	6	52	0	1	13	64	165	243	8.1
	10	1	0	2	14	48	0	2	27	75	134	238	7.94
	11	0	0	5	18	39	0	0	16	59	187	262	8.74
	12	0	0	7	7	52	1	1	22	62	132	218	7.27
	13	0	1	6	10	47	1	2	19	53	145	220	7.34
	14	1	0	2	9	55	1	1	14	49	125	190	6.34
	15	1	0	4	14	51	1	1	9	68	122	201	6.7
<i>Service Interaction</i>	16	1	1	8	11	50	0	1	11	52	116	180	6
	17	0	1	5	17	62	0	0	15	66	129	210	7
	18	0	1	2	22	47	0	2	14	63	112	191	6.37
	19	0	1	8	14	39	1	2	18	57	123	201	6.7
	20	1	1	2	13	40	1	0	23	68	145	237	7.9
Rata-rata Keseluruhan												9.082	

Tabel 2. Perhitungan nilai *Importance*

Dimensi	Atribut	TABEL IPA (<i>IMPORTANCE</i>)										Total skor	Rata-rata
		Skala					Skor						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
<i>Usability</i>	1	0	1	8	14	54	0	0	12	56	298	366	12.2
	2	0	1	3	17	51	1	1	20	62	224	308	10.27
	3	1	1	9	13	69	1	1	26	52	251	331	11.04
	4	1	0	4	25	52	0	2	19	45	238	304	10.14
	5	1	1	5	14	64	1	0	18	51	212	282	9.4
	6	1	0	6	7	61	0	1	14	38	203	256	8.54
	7	0	0	2	13	65	0	2	17	56	210	285	9.5
	8	1	1	6	18	56	1	2	25	52	221	301	10.04
<i>Information Quality</i>	9	0	1	3	16	51	0	1	8	57	199	265	8.84
	10	0	1	7	17	52	1	1	5	46	218	271	9.04
	11	1	0	2	13	59	1	2	12	58	231	304	10.14
	12	0	1	2	10	54	1	0	19	62	218	300	10

	13	1	0	4	9	62	0	2	21	59	222	304	10.14
	14	1	0	9	19	60	0	1	16	50	190	257	8.57
	15	0	0	4	14	57	1	1	12	49	213	276	9.2
Service Interaction	16	0	1	6	21	44	1	2	16	44	295	357	11.9
	17	0	0	2	7	42	0	0	21	41	304	366	12.2
	18	1	0	8	16	39	0	1	19	39	321	380	12.67
	19	0	0	2	12	44	1	2	29	43	321	396	13.2
	20	1	1	5	21	36	1	0	7	50	321	379	12.64
	Rata-rata Keseluruhan												10.48

Tabel 1 dan 2 merupakan hasil dari pembobotan nilai dari perhitungan Performance dan Importance, skor dan total skor yang merupakan hasil dari perhitungan jumlah setiap skor pada setiap sekala dengan jumlah skor lima. Untuk hasil rata-rata didapatkan dari perhitungan dengan mengambil dari total skor dari Importance dan Performance lalu dibagi dengan jumlah responden, jumlah responden dalam evaluasi website KWS ini sebanyak 30 responden yang terdiri dari pihak yang terkait atau anggota KWS sebanyak 20 responden dan diluar anggota KWS sebanyak 10 responden. Lalu setelah dilakukan perhitungan skor dan rata-rata, akan didapatkan hasil rata-rata keseluruhan nilai dari Performance dan Importance yang didapat dari perhitungan menjumlahkan semua rata-rata lalu dibagi dengan jumlah atribut. Hasil rata-rata pada nilai Performance yaitu 9.082, sedangkan hasil perhitungan rata-rata dari nilai Importance yaitu 10.48.

4.2 Tingkat Kesesuaian

Tahap tingkat kesesuaian ini bertujuan untuk mengamati kepuasan pengguna saat menggunakan website Tompaso SLA [5]. Rumus yang akan digunakan untuk menghitung kepatuhan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (1)$$

Keterangan: Tki = Hasil Kesesuaian, Xi = Skor dari Penilaian Kinerja, Yi = Skor dari Penilaian Kepentingan

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian (*Usability*)

Kategori	No Atribut	Atribut	Total Skor		Tingkat Kesenjangan (GAP)
			Perfor mance	Import ance	
<i>Usability</i>	1	Website KWS mudah dipelajari untuk dioperasikan	369	366	100.82%
	2	Interaksi dari website KWS jelas dan dapat dimengerti	242	308	78.57%
	3	Website KWS mudah untuk dinavigasi	237	331	71.60%
	4	Website KWS mudah untyk digunakan	211	304	69.40%
	5	Website KWS memiliki tampilan situs yang menarik	193	282	68.43%
	6	Website KWS memiliki kemampuan dalam penyampaian situs	228	256	89.06%
	7	Website KWS sesuai dengan jenis situs	186	285	65.27%
	8	Website KWS memiliki pengalaman yang positif	181	301	60.13%
<i>Informat ion Quality</i>	9	Website KWS memberikan informasi yang akurat	243	265	91.70%
	10	Website KWS memberikan informasi yang dapat dipercaya	238	271	87.82%

	11	Website KWS memberikan informasi yang tepat waktu	262	304	86.19%
	12	Website KWS memberikan informasi yang relevan	218	300	72.67%
	13	Website KWS memberikan informasi yang mudah dimengerti	220	304	72.37%
	14	Website KWS memberikan informasi yang detail yang tepat	190	257	73.93%
	15	Website KWS menyajikan informasi dalam format yang sesuai	201	276	72.82%
Service Interaction	16	Website KWS memiliki reputasi yang baik	180	357	50.42%
	17	Website KWS menyajikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	210	366	57.38%
	18	Website KWS memberikan layanan yang sesuai dengan yang disajikan	191	380	50.26%
	19	Website KWS mengalami masalah kinerja saat menggunakan rodok/layanan	201	396	50.76%
	20	Website KWS melayani pengguna dengan baik dan cepat saat mengirim pesan lewat telepon atau email	237	379	62.53%
Rata-rata Keseluruhan					93.15%

Pada tabel 3 menampilkan perbandingan nilai dari setiap atribut hasil total skor yang telah dihitung pada perhitungan nilai *Performance* dan *Importance*. Total skor dari nilai *Performance* dan *Importance* akan dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil tingkat kesesuaian (*Usability*) berupa persen disetiap per atributnya. Setelah itu, hasil perhitungan setiap atributnya akan dilakukan perhitungan keseluruhan agar mendapatkan nilai tingkat kesesuaian *website* KWS berupa nilai persen, hasil perhitungan keseluruhan mendapatkan 93.15%, makadapat diartikan bahwa *website* komunitas KWS dalam tingkat kesesuaian masih kurang dalam kualitas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

4.3 Analisis Kesenjangan

Analisis Kesenjangan (GAP) merupakan metode analisis dengan cara mengukur untuk mengetahui kesenjangan antar kategori berdasarkan *Performance* dan juga *Importance* [5]. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan atau perbedaan antara kondisi aktual dan yang diinginkan sehingga dapat diambil tindakan perbaikan. Rumus untuk menghitung nilai kesenjangan (GAP) adalah:

$$Q_i = Performance\ i - Importance\ i \quad (2)$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat GAP, $Performance\ i$ = Skor Kinerja,

$Importance\ i$ = Skor Kepentingan

Tabel 4. Perhitungan Analisis Kesenjangan (GAP)

Kategori	No Atribut	Atribut	Total Skor		Tingkat Kesenjangan (GAP)
			Performance	Importance	

Usability	1	Website KWS mudah dipelajari untuk dioperasikan	12.3	12.2	0.1
	2	Interaksi dari website KWS jelas dan dapat dimengerti	8.07	10.27	-2.2
	3	Website KWS mudah untuk dinavigasi	7.9	11.04	-3.14
	4	Website KWS mudah untuk digunakan	7.04	10.14	-3.1
	5	Website KWS memiliki tampilan situs yang menarik	6.44	9.4	-2.96
	6	Website KWS memiliki kemampuan dalam penyampaian situs	7.6	8.54	-0.94
	7	Website KWS sesuai dengan jenis situs	6.2	9.5	-3.3
	8	Website KWS memiliki pengalaman yang positif	6.04	10.04	-4
Information Quality	9	Website KWS memberikan informasi yang akurat	8.1	8.84	-0.74
	10	Website KWS memberikan informasi yang dapat dipercaya	7.94	9.04	-1.1
	11	Website KWS memberikan informasi yang tepat waktu	8.74	10.14	-1.3
	12	Website KWS memberikan informasi yang relevan	7.27	10	-2.73
	13	Website KWS memberikan informasi yang mudah dimengerti	7.34	10.14	-2.8
	14	Website KWS memberikan informasi yang detail yang tepat	6.34	8.57	-2.23
	15	Website KWS menyajikan informasi dalam format yang sesuai	6.7	9.2	-2.5
Service Interaction	16	Website KWS memiliki reputasi yang baik	6	11.9	-5.9
	17	Website KWS menyajikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi	7	12.2	-5.2
	18	Website KWS memberikan layanan yang sesuai dengan yang disajikan	6.37	12.67	-6.3
	19	Website KWS mengalami masalah kinerja saat menggunakan produk/layanan	6.7	13.2	-6.5
	20	Website KWS melayani pengguna dengan baik dan cepat saat mengirim pesan lewat telepon atau email	7.9	12.64	-4.74
Rata-rata Keseluruhan					-3.079

Pada tabel 4 menampilkan perbandingan nilai dari setiap atribut hasil total skor yang telah dihitung pada perhitungan nilai *Performance* dan *Importance*. Total skor dari nilai *Performance* dan *Importance* akan dilakukan perhitungan untuk mendapatkan perhitungan rata-ratanya setiap atribut yang ada. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata setiap atributnya, selanjutnya akan dihitung rata-rata keseluruhan untuk mendapatkan hasil nilai analisis kesenjangan. Pada penelitian ini mendapatkan rata-rata kesenjangan -3.079 yang artinya kualitas dari website komunitas KWS ini masih kurang sehingga belum memenuhi sesuai kebutuhan pengguna.

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dibutuhkan evaluasi kualitas pada system ini dimana dalam website ini harus diperbaiki difokuskan pada *usability* yang lebih ramah pengguna dan responsive pada setiap perangkat yang berbeda supaya pengguna dapat menggunakan websitenya dengan mudah dan nyaman, seperti misalnya pada tampilan antarmukanya desainnya dibuat lebih menarik dan pemilihan warna yang cocok. Selain itu, perlunya ditingkatkan interaksi pengguna dengan penambahan fitur untuk komunikasi antar pengguna dengan pengguna atau pengguna dengan admin, tujuannya supaya lebih

memperkuat ikatan komunitas dan supaya dapat melakukan tanya jawab tentang informasi yang didapat.

5 KESIMPULAN

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi pada *website* komunitas Kumpulan Warga Sukapura (KWS). *Website* KWS pertama kali dibuat yang dimana harus dilakukan evaluasi karena supaya dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebuah *website* haruslah memiliki kualitas yang baik, karena kualitas *website* merupakan faktor utama yang harus diperhatikan supaya memiliki nilai yang baik dalam dunia maya dan dapat digunakan sesuai yang diharapkan. Dalam mengevaluasi *websitenya* menggunakan dua metode yaitu metode WebQual 4.0 dengan mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu (*Usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan layanan (*service interaction*) dan metode IPA untuk melakukan proses perhitungannya. Hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan untuk setiap atribut pada nilai Importance adalah 9.082, dan nilai rata-rata untuk atribut pada nilai Performa adalah 10.48. Nilai pada tingkat kesesuaian, yang menunjukkan perbandingan total skor dari setiap atribut pada nilai Performa dan Importance, menunjukkan hasil kurang dari 100%, yang menunjukkan bahwa situs web. Hasil rata-rata kesesuaian yang didapatnya yaitu sebesar 93.15%. Hasil analisis kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil dari perhitungan didapat sebesar -3.079, maka dapat diartikan bahwa *website* ini masih kurang sesuai dengan kepentingan pengguna karena hasil rata-rata keseluruhan mendapatkan nilai negatif. Jadi, dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu mengevaluasi *website* komunitas KWS dengan menggunakan dua metode tersebut berhasil digunakan dan akurat dengan memberikan hasilnya bahwa *website* komunitas KWS ini masih kurang dalam memenuhi kebutuhan penggunanya dalam segi tiga dimensi pada metode WebQual 4.0 yang telah dipaparkan di atas.

Setelah dilakukan penelitian ini mendapatkan hasil berupa data yang telah dilakukan perhitungan, untuk sarannya diperlukan evaluasi terhadap *website* komunitas KWS karena masih kurang dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam perbaikan *websitenya* difokuskan pada *Usability* yang lebih ramah pengguna dan *responsive* pada setiap perangkat yang berbeda supaya pengguna dapat menggunakan *websitenya* dengan mudah dan nyaman. Selain itu, perlunya ditingkatkan interaksi pengguna dengan penambahan fitur untuk komunikasi antar pengguna dengan pengguna atau pengguna dengan admin, tujuannya supaya lebih memperkuat ikatan komunitas dan supaya dapat melakukan tanya jawab tentang informasi yang didapat. Jika evaluasi *website* berhasil diselesaikan diperlukannya penelitian kembali atau dilakukan perbandingan dengan menggunakan metode yang lain atau dapat melakukan penggabungan beberapa metode supaya dapat menghasilkan kualitas evaluasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Hanafi, C. Asnawi, and Y. Yogyakarta, "Evaluasi Situs Web Menggunakan *Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology (Wcag-Em) 2.0* Pada Situs-Situs e-Commerce Di Indonesia," vol. XIX, no. 2, 2020
- [2] Deastu, A. D., Marthasari, G. I., & Sn, V. R. "Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi di Indonesia Menggunakan Pedoman Web Content Accessible Guidelines 2.0". REPOSITOR, 2(10), 1338–1348. 2020. <http://www.jatimprov.go.id>
- [3] E. Rahma, T. Kepuasan, P. Minarwati, and I. Hidayah, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas *Website* STMIK," Minarwati. [Online]. Available: <https://stmikelrahma.ac.id/>
- [4] Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S., & Wibirama, S. "Analisis Aksesibilitas Website berdasarkan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): Ulasan Literatur Sistematis An Analysis of Website Accessibility Based on Web Content

- Accessibility Guidelines (WCAG): A Systematic Literature Review”. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 79–92. 2021. <https://doi.org/10.33169/iptekkom.23.1.2021.79-92>
- [5] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso *Website* Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa *Methods Of Sla Tompaso*,” *Cogito Smart Journal* /, vol. 7, no. 2, p. 2021.
- [6] I. Oktavia Suzanti, F. Ayu Mufarroha, K. Fatimah, D. Abdul Fatah, H. Sukri, and A. Dafid, “Penerapan Evaluasi Performa *Website* Dengan Similarweb Pada *Website* Akademik Implementation Of *Website Performance* Evaluation With Similarweb On Academic *Websites*,” vol. 10, no. 2, 2022, [Online]. Available: <https://www.SimilarWeb.com/>
- [7] L. Rasyidah, R. P. Sari, N. Mutiah, J. Prof, and H. H. Nawawi, “Coding : Jurnal Komputer dan Aplikasi Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Human Organization Technology* (Hot) Fit.”
- [8] G. Feoh and N. Made Ary Esta Dewi Wirastuti, “Konferensi Nasional Sistem & Informatika,” 2015.
- [9] S. S. Dewi and R. Furqan, “Pemilu Inklusif: Analisis Aksesibilitas Website Komisi Pemilihan Umum (KPU) Berdasarkan WCAG 2.1,” vol. 6, no. 1, 2023, [Online]. Available: <https://www.kpu.go.id/>.
- [10] T. G. Laksana and T. Oktarina, “Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) Penerapan Metode Webqual Guna Mengukur Kualitas *Website* Stik Bina Husada”.
- [11] HARYANI, P., “Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual”, *Jurnal Ilmiah DASi*, 17(3), pp. 44–50. 2016.
- [12] G. Feoh and N. Made Ary Esta Dewi Wirastuti, “Konferensi Nasional Sistem & Informatika,” 2015.
- [13] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. Andi Syahputra, “Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA,” vol. 16, no. 1, [Online]. Available: <https://layanab.banyuwangikab.go.id>
- [14] S. Rasio Henim, I. Muslim, R. Perdana Sari, and P. Caltex Riau, “Penerapan *Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology* (Wcag-Em) Untuk Mengukur *Accessibility Website Bp3m* Politeknik Caltex Riau Implementation *Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology* (Wcag-Em) To Measure Accessibility Of *Bp3m* Politeknik Caltex Riau Website,” *Journal Of Information Technology And Computer Science (Intecoms)*, vol. 6, no. 1, 2023, [Online]. Available: <https://bp3m.pcr.ac.id>.
- [15] Pibriana, D., & Fitriyani, L. “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang”. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1). 2022.
- [16] Aulia, B. M., & Chandra Saputra SKom, M. “Analisis *Usability* Pada Website Universitas Brawijaya Dengan *Heuristic Evaluation*”. In *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* (Vol. 3, Issue 3). 2016.