

Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis

Ernesto Ersada Barus¹, Suprpto², Admaja Dwi Herlambang³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: ¹barusernesto@gmail.com, ²spttif@ub.ac.id, ³herlambang@ub.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi dewasa ini berbanding lurus dengan pesatnya pertumbuhan media informasi daring. Pertumbuhan media daring ini mendapatkan perhatian dari pengguna internet di Indonesia yang jumlahnya juga meningkat tajam. Perusahaan media mulai bergerak melirik pasar ini. Perusahaan media mulai menyediakan media daring seperti membuat situs web. Tribunnews, Detik, Liputan6, Kompas merupakan segelintir contoh media daring yang paling sering diakses pengguna internet. Tribunnews menjadi media daring paling sering diakses berdasarkan data dari Alexa. Maka dari itu, tujuan penelitian ini ingin membahas mengenai sejauh mana kualitas situs web tribunnews.com berdasarkan persepsi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode webqual yang berfokus pada *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berdasarkan *voice of customer* (persepsi pengguna). Metode IPA berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Metode IPA ini juga akan dapat menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs web tribunnews.com dengan teknik *random sampling*. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi untuk pengembangan situs web *tribunnews.com* dan dapat menambah kepustakaan metode webqual dan IPA.

Kata kunci: IPA, tribunnews, webqual

Abstract

The development of technology today is directly proportional to the rapid growth of online information media. The growth of online media is getting attention from internet users in Indonesia whose numbers also increased sharply. Media companies are starting to glance at this market. Media companies are beginning to provide online media such as creating websites. Tribunnews, Detik, Liputan6, Kompas are a handful of examples of online media most frequently accessed by internet users. Tribunnews became the most frequently accessed online medium based on data from Alexa. Therefore, the purpose of this study would like to discuss the extent to which the quality of tribunnews.com website based on user perceptions. Therefore, this research uses webqual method that focuses on usability, information quality, and service interaction quality based on voice of customer (user perception). The IPA method is useful in analyzing the degree of conformity based on user perceptions with user expectations. This IPA method will also be able to show the level of gap between user perceptions and user expectations which are further illustrated in the IPA quadrant. This research instrument uses questionnaires. The population of this study is the general public who have accessed the website tribunnews.com with random sampling technique. The results of this study can be a reference for the development of the website tribunnews.com and can add a library of webqual and IPA methods.

Keywords: IPA, tribunnews, webqual

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan teknologi

informasi khususnya di bidang internet semakin tidak terbendung. Perkembangan internet ini turut mempengaruhi pertumbuhan media

informasi daring dengan sebutan media daring (media online). Meningkatnya pertumbuhan media daring menyebabkan mulai menurunnya minat masyarakat terhadap media cetak.

Di Indonesia terjadi peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Beberapa diantaranya seperti Tribunnews yang menjadi studi kasus penelitian ini, Detik, Kompas, Liputan6, dan situs berita daring lainnya. Maraknya media daring ini sejalan dengan semakin ketatnya pula persaingan diantara perusahaan-perusahaan media tersebut.

Pertumbuhan media daring ini juga mengakibatkan eksistensi media cetak semakin menurun. Hasil survei dari Nielsen Indonesia 2014 menunjukkan bahwa penetrasi koran sebagai salah satu media cetak menurun dari 15 persen pada tahun 2010 menjadi 11 persen di tahun 2014. Sebaliknya, penetrasi media daring mengalami peningkatan pada tahun yang sama dari 17 persen menjadi 34 persen.

Data dari alexa.com menunjukkan bahwa Tribunnews menjadi situs web berita daring di Indonesia yang paling sering diakses. Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah situs web Tribunnews sudah sesuai dengan kaidah penyajian situs web yang baik dengan benar, apakah penyajian berita yang disampaikan akurat dan up to date, dan layanan yang disediakan memudahkan pengguna. Jadi, fokus penelitian ini adalah pandangan pengguna terhadap situs web tribunnews.com.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode webqual karena metode ini sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Metode IPA kemudian diikutsertakan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel webqual dan menunjukkan analisa kesesuaian antara persepsi pengguna dan harapan pengguna.

Pengembangan instrumen webqual dimulai sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan hingga versi 4 saat ini. Instrumen webqual 4.0 mengidentifikasi situs web berdasarkan tiga variabel yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Ketiga variabel ini selanjutnya dimodifikasi oleh peneliti. Setiap variabel akan didukung dengan indikator-indikator yang menjadi kunci dalam penyusunan pernyataan yang akan diuji kepada responden.

Standar ISO 9241 mendefinisikan

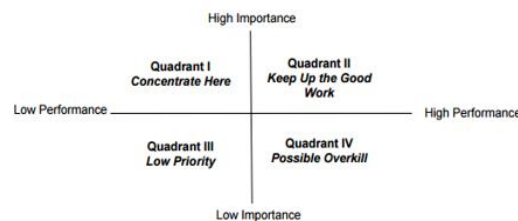
usability, sejauh mana suatu produk (situs web) dapat digunakan oleh pengguna yang berbeda untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memberikan kepuasan tertentu bagi pengguna. Nielsen (1993) dalam Matera Maristella dkk (2013) mengemukakan karakteristik usability yaitu : learnability, efficiency, memorability, few errors, dan user's satisfaction. ISO/IEC 9126-1 mendefinisikan usability sebagai suatu tingkatan kemampuan situs web untuk mudah dipahami, setiap fungsinya mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan memberikan kesan yang baik bagi pengguna melalui tampilannya. Penelitian yang dilakukan H. Mustafa dan Loai F. Al-Zoua'bi yang bertujuan untuk mengevaluasi situs web universitas Yordania dari perspektif pengguna mengemukakan lima indikator penyusunan pertanyaan di kuesioner yaitu content, organization, and readability ; navigation and links; user interface design ; performance and effectiveness ; dan educational information. Ada beberapa penelitian lainnya yang mengevaluasi variable usability situs web berdasarkan persepsi pengguna. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut maka peneliti merumuskan sembilan indikator dalam variabel yaitu tampilan atau desain situs web ; performa situs web ; penyusunan tata letak layout dan konten situs web ; navigasi situs web ; struktur informasi ; operasional situs web ; efektivitas ; efisiensi ; dan kepuasan pengguna.

Menurut Klein (2001) data dan kualitas informasi merupakan konsep multidimensional dengan berbagai karakteristik yang tergantung pada pandangan filosofis penulisnya. Dalam penelitian yang dilakukan Knight Shirlee-ann dan Burn Janice (2005) jelas ditunjukkan beberapa framework kualitas informasi termasuk dimensinya. Secara umum, dijelaskan bahwa kualitas informasi dapat diukur melalui akurasi, konsistensi, aktualitas, kelengkapan, aksestabilitas, objektivitas, dan relevansi. Pendekatan Zhu dan Gauch's menekankan pada penilaian tangible. Zhu dan Gauch's mengelompokkan pengukuran kualitas informasi melalui penilaian currency, availability, information to noise ratio, authority, popularity, dan cohesiveness. Dari beberapa pandangan tersebut maka peneliti mengadopsi sebelas indikator yang digunakan dalam menilai variabel information quality yaitu accuracy, consistency, timeliness, completeness, reliable, believability, understandability, accessibility, availability,

reputation, and relevancy.

Barnes dan Vidgen (2002) menjelaskan bahwa kualitas interaksi layanan dinilai dari tingkat kepercayaan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna setelah mengakses situs. Misalnya, bagaimana pengguna dihadapkan dengan persoalan keamanan informasi, transaksi, dan bagaimana terjalannya komunikasi antara penyedia situs dengan pengguna. Peneliti melakukan pengembangan indikator berdasarkan pengertian Barnes dan Vidgen. Terdapat delapan indikator variabel service interaction quality dalam penelitian ini yaitu prosedur transaksi layanan, keamanan transaksi, keamanan informasi pribadi pengguna, jaminan keamanan, kemudahan transaksi, kemudahan komunikasi, feed back dari penyedia kepada pengguna, dan layanan lainnya yang disediakan bagi pengguna.

Martilla dan James (1977) menjelaskan bahwa metode Important Performance Analysis merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Fungsi utamanya untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Metode ini dikembangkan oleh Martilla dan James dengan pertimbangan bahwa kepuasan pengguna menjadi tolak ukur penilaian terhadap atribut dan kinerja aplikasi dalam hal ini situs web. Penilaian atribut menggunakan metode ini dilakukan dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (gap), dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian dikatakan sesuai apabila nilai tingkat kesesuaian lebih dari atau sama dengan 100%. Dalam analisis kesenjangan, kualitas situs web dikatakan baik apabila bernilai positif dimana nilai tingkat kesenjangan lebih dari atau sama dengan nol. Dalam analisis kuadran IPA pada Gambar 1, setiap atribut akan dibagi ke dalam 4 kuadran berdasarkan nilai setiap atribut (dalam penelitian ini merupakan indikator setiap variabel). Keempat kuadran IPA yaitu : kuadran I dengan tingkat importance tinggi sementara tingkat performance rendah ; kuadran II dengan tingkat importance tinggi dan tingkat performance tinggi ; kuadran III dengan tingkat importance rendah sementara tingkat performance tinggi ; dan kuadran IV dengan tingkat importance rendah sementara tingkat performance tinggi.



Gambar 1. Kuadran IPA.

2. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar-variable. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengklarifikasi suatu fenomena dengan menerangkan sejumlah variable yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini diadaptasi dari Creswell (2008).

Langkah-langkah yang dimaksudkan adalah mulai dari identifikasi masalah, melakukan kajian teori, pengumpulan data, analisis dan pengolahan data, dan kesimpulan dan saran. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup dengan skala likert satu sampai lima (1-5) dengan keterangan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kuesioner disusun sedemikian rupa melalui beberapa tahapan yaitu : mulai dari penyusunan kuesioner setiap indikator, kemudian dilakukan uji face validity kepada dua ahli (expert judgement) untuk memberikan penilaian berupa content validity. Setelah ahli memberikan penilaian maka penulis melakukan perhitungan terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan rumus Aiken V dengan koefisien penilaian 0,6. Selanjutnya dilakukan pilot study atau uji kelayakan. Pilot study merupakan pengujian awal atau coba-coba kepada 30 responden. Hasil pilot study kemudian dianalisis dengan uji validitas dan realibilitas. Koefisien yang digunakan sebagai tolak ukur adalah 0,3. Daftar pernyataan yang valid kemudian disebarakan kepada responden.

Responden penelitian ini dipilih melalui teknik random sampling. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 100 responden hasil perhitungan dengan teknik Slovin dan didukung pandangan Fraenkel dan Wallen (1990) bahwa

besaran minimum responden penelitian deskriptif sebesar 100 responden. Kuesioner dalam penelitian ini disebarikan melalui media daring dengan menggunakan google form.

Data yang didapatkan melalui kuesioner diolah dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yang dimaksud adalah perhitungan rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai paling sering muncul (modus atau mode), varian dan standar deviasi. Nilai mean ini digunakan dalam melakukan kategorialisasi untuk menentukan kategori setiap indikator. Pengkategorian ini dibuat dengan membagi nilai rata-rata dengan nilai skala tertinggi kemudian dikalikan 100%. Peringkat pengkategorian diambil dari buku Azwar (2012). Nilai mean juga digunakan untuk melakukan analisis pengkategorian tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan rumus yang diadaptasi dari jurnal Putra dan dihunakan dalam pengukuran tingkat kesenjangan (gap).

3. HASIL

Hasil penelitian digambarkan dan dijabarkan melalui statistik deskriptif untuk menentukan pengkategorisasian, tingkat kepuasan, dan menghitung IPA.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Usability* Pada Aspek *Performance* Per Indikator

Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
USA1	3,35	66,90	Cukup
USA2	3,92	78,40	Tinggi
USA3	3,63	72,50	Tinggi
USA4	3,70	73,90	Tinggi
USA5	3,71	74,20	Tinggi
USA6	3,42	68,30	Tinggi
USA7	3,68	73,50	Tinggi
USA8	3,67	73,40	Tinggi
USA9	3,41	68,10	Tinggi
Total	3,61	72,13	Tinggi

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis deskriptif variabel *usability* pada aspek *performance* memiliki nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,61. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 72,13%. Berdasarkan tabel pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variabel *usability* pada aspek *performance* termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Usability* Pada Aspek *Importance* Per Indikator

Kode Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
USA1	3,55	70,90	Tinggi
USA2	3,95	79,00	Tinggi
USA3	3,86	77,10	Tinggi
USA4	3,95	78,90	Tinggi
USA5	3,78	75,60	Tinggi
USA6	3,63	72,60	Tinggi
USA7	3,88	77,60	Tinggi
USA8	3,74	74,70	Tinggi
USA9	3,64	72,70	Tinggi
Total Mean	3,77	75,46	Tinggi

Tabel 2 menunjukkan nilai rata-rata atau *mean* variabel *usability* pada aspek *importance* sebesar 3,77. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 75,46%. Berdasarkan tabel pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variabel *usability* pada aspek *importance* termasuk dalam kategori tinggi.

Dari sembilan indikator hanya terdapat satu indikator yang berada pada kategori cukup tinggi dengan tingkat kepuasan cukup memuaskan. Indikator tersebut adalah indikator USA1. Pada aspek *importance* semua indikator berada pada kategori yang tinggi.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* Pada Aspek *Performance* Per Indikator

Kode Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
INF1	3,20	63,90	Cukup Tinggi
INF2	3,66	73,10	Tinggi
INF3	3,68	73,60	Tinggi
INF4	3,34	66,70	Cukup Tinggi
INF5	3,60	72,00	Tinggi
INF6	3,39	67,80	Tinggi
INF7	3,44	68,70	Tinggi
INF8	3,22	64,40	Cukup Tinggi
INF9	3,57	71,40	Tinggi
INF10	3,52	70,40	Tinggi
INF11	3,59	71,70	Tinggi
Total Mean	3,47	69,43	Tinggi

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis deskriptif variabel *information quality* pada aspek *performance* memiliki nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,47. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 69,43%. Berdasarkan tabel pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variabel *information*

quality pada aspek performance termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Information Quality Pada Aspek Importance Per Indikator

Kode Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
INF1	3,67	73,40	Tinggi
INF2	3,84	76,70	Tinggi
INF3	3,93	78,60	Tinggi
INF4	3,71	74,20	Tinggi
INF5	3,77	75,40	Tinggi
INF6	3,77	75,30	Tinggi
INF7	3,81	76,20	Tinggi
INF8	3,43	68,50	Tinggi
INF9	3,72	74,40	Tinggi
INF10	3,79	75,70	Tinggi
INF11	3,79	75,70	Tinggi
Total Mean	3,75	74,92	Tinggi

Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata atau mean variabel information quality pada aspek importance sebesar 3,75. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 74,92%. Berdasarkan tabel pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variabel information quality pada aspek importance termasuk dalam kategori tinggi.

Dalam variabel ini terdapat empat indikator dengan kategori cukup tinggi yaitu indikator INF1, INF4, INF6, dan INF8. Keempat indikator yang berada pada kategori cukup tinggi apabila dilihat dari sisi tingkat kepuasan juga berada pada kategori cukup memuaskan. Pada aspek importance, semua indikator masuk dalam kategori yang tinggi.

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Service Interaction Quality Pada Aspek Performance Per Indikator

Kode Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
SERV1	3,33	66,60	Cukup Tinggi
SERV2	3,57	71,30	Tinggi
SERV3	3,58	71,60	Tinggi
SERV4	3,57	71,40	Tinggi
SERV5	3,38	67,60	Tinggi
SERV6	3,49	69,80	Tinggi
SERV7	3,51	70,10	Tinggi
SERV8	3,35	66,90	Cukup Tinggi
Total Mean	3,47	69,41	Tinggi

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis deskriptif variable service interaction quality memiliki nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,68. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 69,41%. Berdasarkan tabel

pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variabel service interaction quality pada aspek performance termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Service Interaction Quality Pada Aspek Importance Per Indikator

Kode Indikator	Mean	Persentase (%)	Kategori
SERV1	3,49	69,80	Tinggi
SERV2	3,79	75,80	Tinggi
SERV3	3,94	78,80	Tinggi
SERV4	3,89	77,70	Tinggi
SERV5	3,59	71,80	Tinggi
SERV6	3,52	70,40	Tinggi
SERV7	3,69	73,70	Tinggi
SERV8	3,60	72,00	Tinggi
Total Mean	3,69	73,75	Tinggi

Tabel 6 menunjukkan hasil analisis deskriptif variabel service interaction quality pada aspek importance memiliki nilai rata-rata keseluruhan indikator sebesar 3,47. Setelah dikalkulasi menjadi persentase maka didapatkan nilai persentase sebesar 69,43%. Berdasarkan tabel pengkategorian, maka nilai persentase ini menunjukkan bahwa variable service interaction quality pada aspek importance termasuk dalam kategori tinggi.

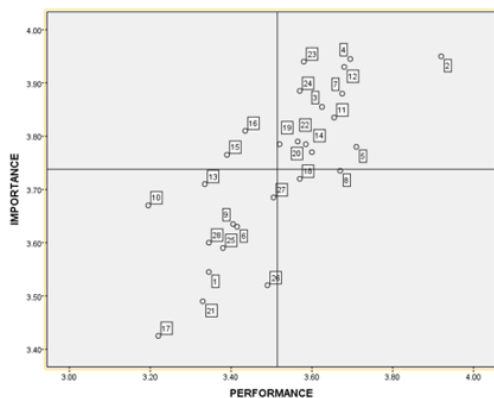
Dalam variabel ini terdapat tiga indikator yang berada pada kategori cukup tinggi yaitu indikator SERV1, SERV5, dan SERV8. Dilihat dari sisi tingkat kepuasan, ketiga indikator tersebut juga berada pada kategori cukup memuaskan. Pada aspek importance semua indikator berada pada kategori yang tinggi.

Tingkat kesesuaian adalah tingkat kualitas yang diukur dari hasil bagi antara nilai performance dengan nilai importance. Tingkat kesesuaian variabel usability berada pada angka 95,37%. Tingkat kesesuaian variabel information quality berada pada angka 92,37%. Tingkat kesesuaian variabel service interaction quality berada pada angka 94,85%. Jika dihitung secara keseluruhan, tingkat kesesuaian ketiga variabel berada pada angka 93,85%.

Tingkat kesenjangan (gap) adalah tingkat kualitas yang diukur melalui perhitungan selisih anatar kualitas yang dirasakan pengguna dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Selisih gap dihitung dengan mengurangi nilai mean performance dengan nilai mean importance. Indikator dalam variabel usability dengan nilai gap terbesar adalah indikator USA4 dengan nilai $-(0,25)$. Sementara

indikator dengan nilai *gap* terkecil adalah indikator USA2 dengan nilai $-(0,03)$. Nilai *gap* variabel *usability* sebesar $-(0,16)$. Indikator dalam variabel *information quality* dengan nilai *gap* terbesar adalah indikator INF1 dengan nilai $-(0,48)$. Sementara indikator dengan nilai *gap* terkecil adalah indikator INF9 dengan nilai $-(0,15)$. Nilai *gap* variabel *information quality* sebesar $-(0,28)$. Indikator dalam variabel *service interaction quality* dengan nilai *gap* terbesar adalah indikator SERV3 dengan nilai $-(0,36)$. Sementara indikator dengan nilai *gap* terkecil adalah indikator SERV6 dengan nilai $-(0,03)$. Nilai *gap* variabel *service interaction quality* sebesar $-(0,22)$. Dari ketiga variabel tersebut, variabel *information quality* memiliki *gap* terbesar.

Penggambaran kuadran dilakukan dengan membentuk dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Garis X merupakan rata-rata atau *mean* dari tingkat kinerja (*performance*), sedangkan garis Y merupakan rata-rata atau *mean* dari tingkat kepentingan (*importance*). Total nilai rata-rata dari keseluruhan tingkat *importance* yaitu 3,74 akan menjadi *reference* garis Y. Total nilai rata-rata dari keseluruhan *performance* yaitu 3,51 akan menjadi *reference* dari garis X. Diagram kartesius akan dibagi ke dalam empat bagian. Semua indikator akan dibagi ke dalam empat kuadran tersebut sesuai dengan nilai reratanya.



Gambar 2. Hasil pengelompokan setiap indikator dalam kuadran IPA

Hasil pengelompokan di dalam kuadran menunjukkan bahwa : di kuadran *concentrate here* terdapat indikator INF6 dan INF7. Di kuadran *keep up good work* terdapat indikator USA2, USA3, USA4, USA5, USA7, INF2, INF3, INF5, INF10, INF11, SERV2, SERV3, dan SERV4. Di kuadran *low priority* terdapat

indikator USA1, USA6, USA9, INF1, INF4, INF8, SERV1, SERV5, SERV6, SERV7, dan SERV8. Di kuadran *possible overkill* terdapat indikator USA8 dan INF9.

4. PEMBAHASAN

Rekomendasi yang diberikan ke indikator-indikator yang berada di kuaran *concentrate here* dan *low priority* berdasarkan panduan ISO 9241-151. Di samping itu, penelitian yang dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* juga dijadikan referensi dalam penyusunan rekomendasi.

Variabel *usability* secara keseluruhan mendapatkan kategori tinggi dan tingkat kepuasan pada kategori puas berdasarkan hasil analisis data tingkat kesesuaian dan tingkat kepuasan. Namun, dilihat dari analisis kuadran ada tiga indikator yang berada di kuadran *low priority*. Dimana kuadran ini perlu diberikan rekomendasi. Ketiga indikator tersebut adalah indikator USA1, USA6 dan USA9.

Penelitian yang dilakukan Nielsen juga menunjukkan bahwa pentingnya aspek *learnability* dan *user's satisfaction* dalam mengevaluasi *usability*. Dari penelitian Suleiman H. Mustafa dan Loai F. Al-Zoua'bi terdapat satu indikator yang diadopsi ke dalam indikator penelitian ini. Indikator yang dimaksud adalah indikator *user interface design* yang berhubungan dengan indikator USA1. Penelitian lainnya mengenai *usability* dilakukan oleh Amer M., Edwan e., Elrayyes E., dan Alattar A. Peneliti yang baru saja disebutkan mengkategorikan daftar pertanyaan yang diajukan dalam mengevaluasi situs web. Terdapat tiga kategori yang berhubungan dengan indikator USA1 dan USA6. Ketiga kategori tersebut adalah *user control and freedom, flexibility and efficiency of use*, dan *aesthetic and minimalist design*.

Indikator USA1 berfokus pada tampilan atau desain *situs web*. Tujuan dari indikator ini adalah menanyakan responden mengenai kemampuan adaptasi pengguna terhadap tampilan situs web. Indikator ini terletak pada kategori yang cukup tinggi. Tingkat kepuasan menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas dengan indikator ini.. Rekomendasi yang diberikan untuk indikator USA1 ini mengenai *structuring content appropriately* dan *making user interface robust*. Kedua panduan

ini merekomendasikan agar situs web ditata sedemikian rupa sesuai kebutuhan pengguna sehingga memudahkan pengguna ketika mengakses situs web. Panduan ini juga merekomendasikan agar desain tampilan situs web dibuat dengan baik (perubahan yang dilakukan saat pengembangan tidak berbeda jauh dengan desain sebelumnya) sehingga pengguna lama mudah memahami desain yang baru dikembangkan.

Indikator USA6 berfokus pada operasional situs web. Indikator ini berada di kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Rekomendasi yang diberikan untuk indikator ini mengenai *making navigation self-descriptive* dan *providing help*. Panduan tersebut merekomendasikan agar navigasi situs web mudah dipahami oleh pengguna dan menyediakan menu *help* yang memudahkan pengguna dan mudah ditemukan. Panduan ini juga menambahkan untuk menyediakan FAQ (*frequently asked question*) sehingga pengguna lebih mudah menemukan kebutuhannya.

Indikator USA9 berfokus pada kepuasan pengguna. Indikator ini berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa indikator ini berada di kategori puas. Rekomendasi untuk indikator ini mengenai *completeness of content* dan *providing access to complete content*. Panduan ini merekomendasikan agar situs web menjamin ketersediaan berita dan situs web mampu menghadirkan *link* ke situs-situs yang berisi konten sama atau sumber berita yang lebih mendetail.

Variabel *information quality* berfokus pada kualitas informasi yang disajikan oleh pihak penyedia situs web *tribunnews*. Secara keseluruhan, variabel ini berada pada kategori tinggi dengan tingkat kepuasan yang memuaskan. Dari sebelas indikator dalam variabel ini terdapat lima indikator yang berada di kuadran *concentrate here* dan *low priority*. Indikator INF6 dan INF7 berada di kuadran *concentrate here*. Indikator INF1, INF4, dan INF8 berada di kuadran *low priority*.

Hasil ringkasan Wang dan Strong menunjukkan bahwa dimensi *accuracy* menjadi dimensi yang paling sering diikutsertakan dalam *framework*. Wang dan Strong menjelaskan bahwa dimensi *accuracy* ini berfokus pada tingkat kebenaran atau keabsahan data, dan terpercaya. Sebagai

dimensi yang paling sering dimasukkan ke dalam *framework* maka, indikator INF1 harus diberikan rekomendasi yang baik karena dimensi ini penting dan dalam penelitian ini pun sudah diterangkan bahwa indikator INF1 ini dari segi *importance* berada pada kategori tinggi. Hasil ringkasan Wang dan Strong juga menunjukkan bahwa indikator INF4 dan INF7 menjadi dimensi ketiga yang paling sering diikutsertakan dalam *framework* penelitian *information quality* dengan jumlah masing-masing lima kali. Sementara INF8 diikutsertakan sebanyak empat kali dan INF6 sebanyak tiga kali. Pendekatan Zhu dan Gauch's dibagi menjadi enam kelas yang menekankan pada penilaian *tangible*. Pendekatan Zhu dan Gauch's yang berkaitan dengan indikator dalam penelitian ini yang perlu mendapat rekomendasi hanya kelas *information to noise ratio* yang berfokus pada kelengkapan dari dokumentasi.

Indikator INF1 berfokus pada *accuracy*, tingkat akurasi berita. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Rekomendasi yang diberikan untuk indikator INF1 mengenai *level of granularity*. Rekomendasi ini berisikan panduan supaya situs web mampu memberikan tingkat kedetailan berita yang tinggi. Tingkat detailnya berita yang disampaikan dapat dimuat dalam beberapa halaman yang memuat informasi yang sama dari berbagai sumber. Semakin detail informasi maka keabsahan informasinya dapat diterima oleh pengguna.

Indikator INF4 berfokus pada *completeness*, kelengkapan isi berita. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas terhadap indikator ini. Panduan rekomendasi untuk indikator ini adalah tentang *completeness of content* dan *level of granularity*. Rekomendasi ini berisikan panduan agar isi berita yang disampaikan di dalam situs web harus lengkap berkenaan dengan tujuan dari situs web dan kebutuhan informasi pengguna. Pengguna mengharapkan isi dari situs web lengkap (ketersediaan berita) dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Ketersediaan dan relevansi ini dapat diberikan dengan menghadirkan *link* ke situs-situs yang berisi konten sama atau sumber berita yang lebih mendetail.

Indikator INF6 berfokus pada *believability*. Indikator ini berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa pengguna hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Panduan rekomendasi indikator ini adalah tentang *completeness of content* dan *level of granularity*. Kedua panduan ini merekomendasikan agar isi dari berita harus benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan situs web. Keutuhan informasi dapat menambah tingkat kepercayaan pengguna terhadap situs web dan mengarahkan agar tingkat kedetailan berita harus menerangkan secara jelas mengenai waktu kejadian, peliputan, dan hal lainnya yang menunjukkan sumber berita. Kelengkapan isi berita dan kedetailan berita bisa menjadi gambaran bahwa isi berita jelas dan dapat dipercaya

Indikator INF7 berfokus pada *understandability*. Indikator ini berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan indikator ini. Rekomendasi untuk indikator ini mengenai *text quality*. Panduan ini merekomendasikan agar kualitas tulisan berkenaan dengan ejaan dan tata bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh pembaca. Ejaan yang benar dapat dicapai dengan melakukan pemeriksaan isi berita menggunakan perangkat lunak yang sesuai sebelum melakukan penerbitan. Bahasa yang digunakan harus sesederhana mungkin sehingga pembaca yang beragam memiliki pemahaman yang sama.

Indikator INF8 berfokus pada *accessibility*. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa pengguna hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Rekomendasi untuk indikator ini mengenai *availability of search* dan *handling large result sets*. Kedua panduan ini mengarahkan agar situs web mampu dan dapat menampilkan semua halaman yang sudah pernah diunggah atau berita yang sudah pernah diterbitkan dan situs web mampu untuk menampilkan halaman-halaman yang merujuk ke satu topic berita yang sama.

Variabel *service interaction quality* berfokus pada layanan yang disediakan pihak penyedia situs web *tribunnews* kepada pengguna berdasarkan pengalaman pengguna setelah mengakses *tribunnews*. Secara keseluruhan, variabel ini berada pada kategori tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas. Terdapat delapan indikator dalam variabel ini. Lima diantaranya berada di kuadran *low*

priority yaitu indikator SERV1, SERV5, SERV6, SERV7, dan SERV8.

Barnes dan Vidgen menunjukkan bahwa terdapat tujuh pertanyaan yang dapat diajukan untuk mengevaluasi *service interaction quality*. Dari ketujuh pertanyaan menurut Barnes dan Vidgen, kesemuanya diadaptasi oleh peneliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, delapan indikator yang ada dalam penelitian ini penting karena dari segi *importance* seluruh indikator berada pada tingkatan yang tinggi.

Indikator SERV1 fokus pada prosedur transaksi. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Panduan rekomendasi untuk indikator ini tentang *enabling communication with website owner*. Panduan ini mengarahkan agar penyedia situs web baiknya memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalin komunikasi sehingga pengguna dapat dengan mudah memberikan masukan bagi pemilik situs web.

SERV5 fokus pada kemudahan transaksi. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Rekomendasi untuk indikator ini adalah tentang *enabling communication with situs web owner*. Panduan ini memberikan masukan supaya tersedia alat komunikasi antara pengguna dengan pemilik situs web untuk meminta informasi. Ini praktik yang harus disediakan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan “hubungi kami” melalui email, alamat pos, nomor telepon, atau kontak lainnya.

SERV6 berfokus pada kemudahan komunikasi baik antara pengguna dengan pemilik maupun antar pengguna. Indikator ini terletak pada kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan indikator ini. Rekomendasi untuk indikator mengenai *enabling communication with situs web owner*. Panduan ini mengarahkan agar penyedia situs web baiknya memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalin komunikasi sehingga pengguna dapat dengan mudah memberikan masukan bagi pemilik situs web.

SERV7 berfokus pada *feed back* atau umpan balik dari pemilik. Indikator ini berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan indikator ini. Rekomendasi

untuk indikator ini mengenai *accepting online user feedback*. Panduan ini mengarahkan agar penyedia situs web baiknya memberikan balasan untuk pengguna yang memberikan masukan. Respon dari pemilik dapat berupa pemberitahuan bahwa email dari pengguna sudah diterima atau dengan teknik lainnya.

SERV8 berfokus pada layanan yang disediakan pemilik bagi pengguna. Indikator ini berada pada kategori cukup tinggi. Nilai rata-rata atau *mean* indikator ini menunjukkan bahwa responden hanya merasa cukup puas dengan indikator ini. Rekomendasi untuk indikator ini mengenai *showing relevant location information* dan *enabling communication with situs web owner*. Rekomendasi ini mengarahkan agar situs web dapat menyajikan informasi dalam beberapa kategori tertentu. Misalnya, berita yang berada di dalam regional yang sama dapat dibuat dalam satu navigasi atau lokasi tertentu. Menu network yang disediakan situs web tribunnews.com sudah menunjukkan rekomendasi ini. Panduan kedua mengarahkan agar mampu terjalannya komunikasi antar pengguna dengan penyedia situs web. Indikator ini dirasa cukup puas mungkin karena belum adanya FAQ (*frequently ask question*) di dalam situs web seperti yang direkomendasikan di indikator SERV6.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berada pada kategori yang tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas. Tingkat kesesuaian pada aspek *performance* dan *importance* untuk seluruh variabel menunjukkan belum sesuai karena nilai tingkat kesesuaian aspek *performance* masih kurang dari 100%. Tingkat kesenjangan (*gap*) pada aspek *performance* dan *importance* untuk seluruh variabel menunjukkan adanya kesenjangan karena nilai *performance* masih belum mencapai nilai nol atau belum bernilai positif.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2001). Assessing the Quality of Auction Web Sites. *Proceedings of the 3h Hawaii*

International Conference on system Sciences, 1-10.

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY. *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL. 3, NO. 3, 114-127.
- Cresswell, J. W. (2010). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Z. A. (2007). *Metode Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Depok: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- ISO. (2008). Ergonomics of human-system interaction. Dalam I. 9241-151, *Part 151 : Guidance on World WideWeb User interfaces*. Switzerland.
- Knight, S.-a., & Burn, J. (2005). Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wibe Web. *Informing Science Journal Volume 8*, 160-172.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing Vol.41*, 77-79.
- Mustafa, S. H., & Al-Zou'abi, L. F. (t.thn.). Usability of the Academic Websites of Jordan's Universities An Evaluation Study.
- Putra, Z. F., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal SCRIPT Vol.2 No.1*, 59-67.
- Zhu, X., & Gauch, S. (2000). Incorporating quality metrics in centralized/distributed information retrieval on the World Wide Web. *Proceedings of the 23rd annual international ACM SIGIR conference on Research and development in information retrieval, Athens, Greece*, 288-295