

## Evaluasi Kualitas *Website* Prasetya Online Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Nur Amalia Kusumawati<sup>1</sup>, Yusi Tyroni Mursityo<sup>2</sup>, Alfi Nur Rusydi<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen Sumber Daya Perairan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Brawijaya

Email: <sup>1</sup>nuramaliakusuma@student.ub.ac.id, <sup>2</sup>yusi\_tyro@ub.ac.id, <sup>3</sup>alfi.nurrusydi@ub.ac.id

### Abstrak

Prasetya Online UB merupakan *website* milik Universitas Brawijaya yang menyediakan informasi serta berita seputar Universitas Brawijaya. Berdasarkan pengalaman mahasiswa sebagai pengguna *website*, mahasiswa menilai kualitas *website* masih kurang baik dari segi tampilan hingga layanan yang diberikan. Selain itu, belum pernah dilakukan evaluasi terkait kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas *website* menurut persepsi pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi yang mempunyai 4 dimensi yakni *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user interface quality* sedangkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui indikator-indikator yang terdapat pada Webqual 4.0 Modifikasi yang memerlukan perbaikan. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada 100 mahasiswa Universitas Brawijaya yang memiliki pengalaman menggunakan *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* memiliki kualitas yang kurang baik dan belum memenuhi harapan pengguna. Terdapat 4 indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yakni tampilan, ketepatan waktu informasi, *link website* yang berfungsi, kemudahan berkomunikasi dengan pengelola. Disamping itu, terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas rendah untuk perbaikan yakni tampilan yang sesuai dengan jenis *website* berita dan tata letak informasi. Indikator lainnya tidak memiliki prioritas perbaikan karena nilai kinerjanya sudah baik dan cukup untuk dipertahankan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada indikator yang termasuk dalam prioritas utama dan rendah dan mengacu pada WCAG 2.0

**Kata kunci:** *Kualitas Website, Webqual 4.0 Modifikasi, Importance Performance Analysis (IPA), WCAG 2.0*

### Abstract

*Prasetya Online UB is a website owned by Brawijaya University which provides information and news about Universitas Brawijaya. Based on the experience of students as website users, students assess the quality of the website is still not good in terms of appearance to the services provided. In addition, there has never been an evaluation regarding the quality of a website based on user perceptions. This study aims to assess the quality of the website according to user perceptions by using the Webqual 4.0 method which has 4 dimensions, namely usability, information quality, service interaction quality, and user interface quality, while the Importance Performance Analysis (IPA) method is used to determine the indicators contained in Webqual 4.0 Mods that require improvement. The research data was obtained by distributing questionnaires online to 100 Brawijaya University students who have experience using the website. The results showed that the website was of poor quality and did not meet user expectations. There are 4 indicators that are the main priority for improvement, namely appearance, timeliness of information, functioning website links, ease of communication with managers. In addition, there are 2 indicators that are low priority for improvement, namely a display that matches the type of news website and the layout of the information. Other indicators do not have priority improvements because their performance scores are good and sufficient to be maintained. Recommendations for improvement are focused on indicators that are in the top and low priority and refer to WCAG 2.0*

**Keywords:** *Website Quality, Webqual 4.0 Modifications, Importance Performance Analysis (IPA), WCAG 2.0*

## 1. PENDAHULUAN

Universitas Brawijaya ialah perguruan tinggi negeri di Indonesia yang berlokasi di Kota Malang, Jawa Timur. Dewasa ini, Universitas Brawijaya mengaplikasikan teknologi informasi untuk membantu beragam aktivitas kampus baik dalam wujud *website*, aplikasi dan lainnya. Salah satunya yaitu *website* Prasetya Online UB. *Website* Prasetya Online UB adalah media internal Universitas Brawijaya yang berguna dalam mempublikasikan informasi dan dokumentasi seputar Universitas Brawijaya kepada publik.

Hasil wawancara dengan penanggung jawab utama *website* yakni kepala Sub Bagian Kearsipan dan Humas UB, *website* pernah mendapat laporan pengaduan dari pengguna. Laporan tersebut terkait tampilan *website* yang terkesan membosankan serta terdapat gambar yang tidak dapat dimunculkan secara baik. Disamping itu, penilaian dan evaluasi mengenai kualitas *website* belum pernah dilakukan. Wawancara dengan beberapa mahasiswa juga dilakukan untuk menangkap persepsi mereka kala mengakses *website*. Beberapa mahasiswa mengadu tampilan *website* tidak serupa dengan *website* berita, tidak menarik, seperti blogspot dan belum responsif. Selain itu, informasi yang diberikan kurang *update* serta ditemukan fitur yang tidak berfungsi.

Berlandaskan hasil wawancara tersebut, penelitian ini bermaksud menilai kualitas *website*, mendeteksi indikator-indikator yang menjadi permasalahan *website* serta menyusun rekomendasi yang dapat berguna untuk memperbaiki masalah pada *website* Prasetya Online UB dengan mengimplementasikan metode Webqual 4.0 Modifikasi beserta *Importance Performance Analysis* (IPA). Webqual ialah metode mengukur kualitas *website* yang dilihat menurut kacamata pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Webqual 4.0 Modifikasi mempunyai empat dimensi yakni *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* beserta *User Interface Quality* sebagai dimensi yang dimodifikasi. Tahap analisa data menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperkenalkan oleh John A. Martila dan John James C. tahun 1977. IPA ialah metode mendeteksi kesenjangan antara kinerja suatu variabel dan harapan *user*

atas variabel tersebut (Wahyuni, 2014). Metode ini untuk mendeteksi indikator-indikator yang perlu dievaluasi untuk membenahi kualitas *website*.

## 2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Webqual 4.0 Modifikasi

Webqual awalnya dikembangkan dengan *quality function deployment* (QFD). QFD ialah teknik yang dimanfaatkan untuk mengenali dan memahami opini pengguna di tiap tahapan pengembangan beserta penerapan produk maupun layanan (Barnes & Vidgen, 2003). Webqual merupakan metode untuk mengukur sekaligus menilai kualitas dari suatu *website* berdasarkan kacamata pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2002). Metode Webqual mengalami pengembangan dan melalui beberapa transformasi pada dimensi beserta atribut yang dijadikan aspek penilaian kualitas *website*. Webqual 4.0 mempunyai 3 dimensi pokok yakni:

- (1) *Usability*: Dimensi yang menilai atas kemudahan yang didapatkan pengguna kala menggunakan *website*.
- (2) *Information Quality*: Dimensi yang menilai berdasarkan konten informasi yang dipublikasikan pada *website*.
- (3) *Service Interaction*: Dimensi yang menilai atas pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan yang disuguhkan oleh *website*.

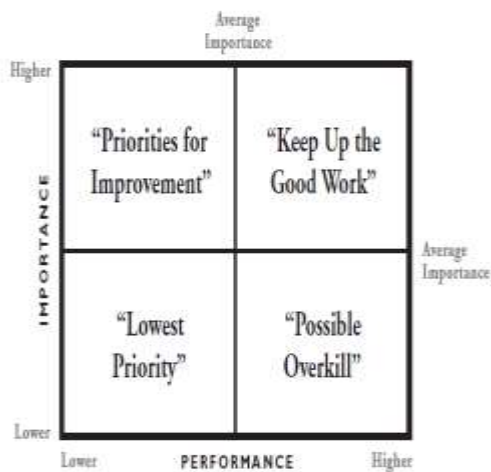
Sementara itu, dimensi *User Interface Quality* ialah dimensi terkini yang disertakan dengan dimensi pokok Webqual 4.0 untuk menilai kualitas yang berlandaskan pada *user interface website*, berkaitan dengan daya pikat visual dari *website*. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin, Eko, & Hantono (2015), indikator dari dimensi ini diadaptasi dari penelitian dahulu yang mengembangkan 25 kriteria desain untuk *website* universitas (Hasan, 2014) beserta penelitian yang mengembangkan teori *heuristics for attractiveness* untuk mengukur daya pikat tampilan *user interface* suatu *website* (Sutcliffe, 2001)

### 2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* ialah metode analisa yang dikenalkan oleh Martila dan James sejak 1977. Awalnya, metode IPA

diimplementasikan untuk menilai penerimaan pelanggan terhadap program yang disediakan bidang pemasaran dan salah satu yang menjadi permasalahan yakni penerimaan pelanggan sekedar menilai satu sisi, variabel *importance* atau variabel *performance* bukan keduanya sekaligus (Martilla & James, 1977).

*Importance Performance Analysis* mempunyai sebutan lain yakni analisis kuadran. Analisis kuadran tersebut meliputi dua hal yakni pertama, komponen-komponen kualitas beserta layanan terpenting yang harus disediakan untuk pelanggan agar meningkatkan kepuasan serta kesetiaan. Kedua, komponen-komponen kualitas beserta layanan yang membutuhkan perbaikan karena kinerja organisasi menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (Brandt, 2002). Hasil metode IPA ditampilkan dalam wujud diagram kartesius dengan dua sumbu yakni sumbu X menunjukkan tingkat kinerja dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepentingan/harapan dan terbagi menjadi empat kuadran (Martilla & James, 1977). Pembagian kuadran IPA ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA  
Sumber: Brandt (2002)

(1) Kuadran I: *Priorities for Improvement*

Kuadran I mempunyai nilai *importance* tinggi serta nilai *performance* rendah. Kuadran I digolongkan sebagai pelopor utama kepuasan pengguna, tetapi kinerja dari indikator bernilai lebih rendah daripada harapan pengguna sehingga kuadran ini menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi perbaikan.

(2) Kuadran II: *Keep up the Good Work*

Kuadran II mempunyai nilai *importance* serta nilai *performance* tinggi. Kuadran II telah menandakan kesesuaian antara kinerja *website* yang dirasakan pengguna dengan harapan dari pengguna sehingga indikator pada area ini perlu dipertahankan karena nilai kepuasan pengguna yang relatif tinggi.

(3) Kuadran III: *Lowest Priority*

Kuadran III mempunyai nilai *importance* serta nilai *performance* rendah. Kuadran III dianggap kurang krusial oleh pengguna serta faktanya kinerja dari *website* juga tidak terlalu istimewa. Akan tetapi, peningkatan kinerja pada kuadran III dapat dikaji kembali karena manfaat yang didapatkan pengguna masih begitu kecil.

(4) Kuadran IV: *Possible Overkill*

Kuadran IV mempunyai nilai *importance* rendah serta nilai *performance* tinggi. Kuadran IV menunjukkan indikator yang dianggap kurang krusial oleh pengguna tetapi mempunyai nilai kinerja yang baik juga memuaskan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang diimplementasikan pada penelitian yakni metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan wawancara beserta survei kuesioner. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang memberikan gambaran lebih mendalam mengenai suatu fenomena serta hasil penelitian ini umumnya dalam wujud pola-pola mengenai fenomena yang sedang diteliti (Priyono, 2016). Alur penelitian ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian

Tahap awal penelitian yaitu identifikasi masalah dengan cara melakukan wawancara kepada pengelola *website* Prasetya Online UB beserta beberapa mahasiswa selaku pengguna *website* untuk mendeteksi permasalahan yang ada. Selanjutnya yakni melakukan studi literatur untuk menambah pemahaman teori serta kepustakaan yang berhubungan sekaligus relevan dengan penelitian. Pada tahap merancang penelitian, peneliti menentukan metode yang diterapkan yakni metode Webqual 4.0 Modifikasi serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Peneliti menggunakan empat dimensi pada Webqual 4.0 Modifikasi sebagai standar evaluasi atau aspek penilaian kualitas *website* Prasetya Online UB. Setiap indikator dari masing-masing dimensi Webqual 4.0 Modifikasi diukur atau dinilai menurut tingkat kinerja serta tingkat kepentingan berdasarkan kacamata pengguna. Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Brawijaya yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan *website* Prasetya Online UB. Sementara itu, jumlah 100 responden didapatkan melalui perhitungan menggunakan teknik slovin dengan batas toleransi *error* 10% dan menggunakan rumus pada persamaan 1:

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (1)$$

Keterangan:

- $n$  = Total sampel
- $N$  = Total populasi
- $Ne^2$  = Batas toleransi *error*

Pada tahap penyusunan instrumen, dilakukan pengujian validitas dengan korelasi Pearson beserta pengujian reliabilitas dengan korelasi Cronbach Alpha. Instrumen yang sudah lolos uji kemudian disebarikan dalam bentuk kuesioner online. Kuesioner terdiri dari 18 pernyataan yang digunakan untuk menilai kualitas *website* sesuai dengan empat dimensi Webqual 4.0 Modifikasi dan ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner

No.	Indikator
1.	Pengguna dengan mudah belajar mengoperasikan <i>website</i>
2.	<i>Website</i> mudah untuk dinavigasi.
3.	<i>Website</i> mempunyai tampilan yang menarik.
4.	Tampilan <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> berita pada umumnya.
5.	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi pengguna.
6.	<i>Website</i> menunjukkan kesan layanan yang berkompeten.
7.	<i>Website</i> menyajikan informasi akurat.
8.	<i>Website</i> menyajikan informasi yang dapat dipercaya.
9.	<i>Website</i> menyajikan informasi yang relevan terkait judul, isi, dll.
10.	<i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dibaca serta dipahami.
11.	<i>Website</i> menyajikan informasi tepat waktu.
12.	<i>Website</i> menggunakan gambar yang sesuai dengan isi berita.
13.	<i>Website</i> menggunakan <i>font</i> (huruf) yang mudah dibaca pengguna.
14.	<i>Link</i> pada <i>website</i> bekerja dengan baik.
15.	<i>Website</i> memiliki tata letak yang terstruktur dan konsisten.
16.	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i>
17.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.
18.	Pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadinya pada <i>website</i>

Sumber: Barnes & Vidgen (2002) dan Arifin, Eko, & Hantono (2015)

Kumpulan data kuesioner yang telah dihimpun kemudian diolah serta dianalisa dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode IPA terdiri dari analisa kesesuaian, analisa kesenjangan, serta analisa kuadran. Analisa kesesuaian bermaksud untuk membandingkan nilai kinerja *website* saat ini dengan harapan pengguna tentang *website*. Analisa kesenjangan bermaksud untuk mendapati tingkat kesenjangan antara nilai kinerja *website* saat ini dengan nilai kepentingan yang menjadi harapan pengguna. Analisa kuadran bermaksud untuk mendeteksi indikator krusial yang harus diberikan ke pengguna dan

indikator yang harus dilakukan evaluasi perbaikan. Analisis ini menghasilkan temuan berupa indikator-indikator yang menjadi fokus utama untuk evaluasi perbaikan. Indikator-indikator tersebut kemudian diberikan rumusan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas *website* Prasetya Online UB di masa mendatang.

**4. HASIL DAN ANALISIS**

Analisa kesesuaian *website* Prasetya Online UB menghasilkan nilai perbandingan antara pernyataan kinerja saat ini dan kepentingan di tiap indikator berbentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan indikator dengan nilai tingkat kesesuaian terendah yakni item pernyataan ketiga dari dimensi *usability* dengan hasil akhir persentase sebesar 56.27%. Indikator yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian tertinggi yakni item pernyataan keenam dari dimensi *usability* dengan hasil akhir persentase sebesar 150%. Hasil akhir rata-rata tingkat kesesuaian *website* Prasetya Online UB yakni 97.4194%. Apabila hasil akhir tingkat kesesuaian < 100% maka dapat disimpulkan bahwa nilai kinerja *website* belum sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna.

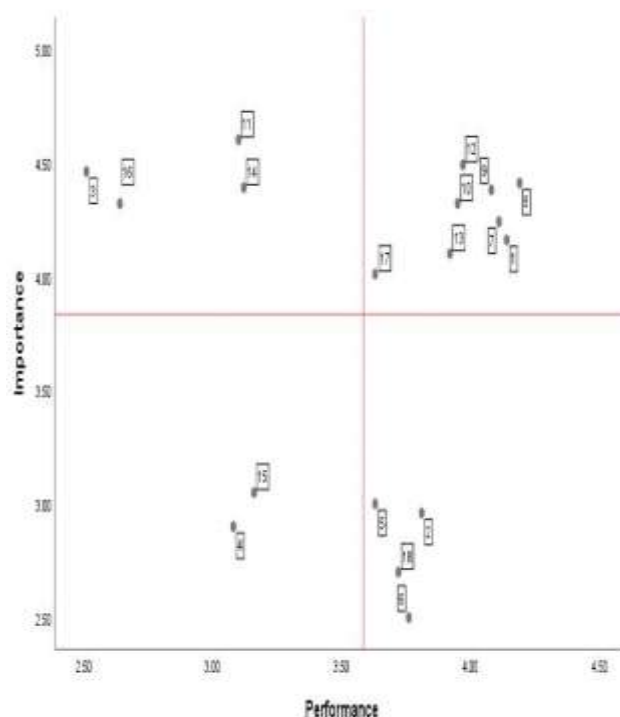
Hasil analisa kesenjangan diperoleh dengan menghitung selisih antara pernyataan kinerja saat ini dan pernyataan kepentingan di tiap indikator. Hasil penelitian menunjukkan ada item pernyataan yang mempunyai nilai gap negatif dan nilai gap positif. Item pernyataan yang mempunyai nilai gap negatif terbesar yakni item pernyataan ketiga dari dimensi *usability* dengan nilai kesenjangan sebesar -1.95. Item pernyataan yang mempunyai nilai gap positif terbesar yakni item pernyataan keenam dari dimensi *usability* dengan nilai kesenjangan sebesar 1.26. Hasil akhir rata-rata tingkat kesenjangan *website* Prasetya Online UB yakni -0.24838. Dari hasil akhir tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* Prasetya Online UB belum mencukupi dan menjawab kualitas yang diinginkan pengguna. Hasil perhitungan secara keseluruhan ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan

No. Indikator	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kesenjangan (Gap)
<b>Dimensi Usability</b>		
1	99.51%	-0.02
2	128.7%	0.85

3	56.27%	-1.95
4	106.2%	0.18
5	121%	0.63
6	150%	1.26
<b>Dimensi Information Quality</b>		
1	96.93%	-0.13
2	95.01%	-0.22
3	93.1%	-0.3
4	91.43%	-0.37
5	67.39%	-1.5
<b>Dimensi User Interface Quality</b>		
1	88.41%	-0.52
2	95.6%	-0.18
3	71.07%	-1.27
4	103.6%	0.11
<b>Dimensi Service Interaction</b>		
1	61.11%	-1.68
2	90.52%	-0.38
3	137.7%	1.02
<b>Rata-rata akhir</b>	97.4194%	-0.24838

Hasil analisa kuadran IPA divisualkan dalam wujud diagram kartesius dengan dua sumbu yaitu sumbu X yang menandakan kinerja *website* saat ini serta sumbu Y yang menandakan harapan/kepentingan sebuah indikator. Posisi tiap indikator pada diagram kartesius berguna untuk mengetahui indikator yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan kembali kinerjanya. Diagram kartesius membagi menjadi empat kuadran dan ditunjukkan dalam Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Kuadran IPA

(1) Kuadran I

Kuadran ini menjadi zona prioritas utama untuk evaluasi perbaikan karena pada faktanya kinerja dari indikator pada kuadran ini lebih rendah dari harapan para pengguna. Kuadran I meliputi indikator nomor 3 (tampilan yang menarik), 11 (informasi yang tepat waktu, 14 (*link* yang bekerja dengan baik), 16 (kemudahan berkomunikasi dengan pengelola *website*).

(2) Kuadran II

Kesesuaian antara kinerja yang dirasakan pengguna dengan harapan pengguna ditunjukkan pada kuadran ini sehingga indikator pada kuadran II perlu dipertahankan. Kuadran II meliputi indikator nomor 1 (kemudahan dalam mengoperasikan *website*), 7 (informasi yang akurat), 8 (informasi yang dapat dipercaya), 9 (informasi yang relevan dengan judul, isi), 10 (informasi yang mudah dibaca dan dipahami), 12 (penggunaan gambar yang sesuai dengan isi berita), 13 (penggunaan *font* yang mudah dibaca), dan 17 (reputasi *website* yang baik).

(3) Kuadran III

Indikator pada kuadran III dianggap kurang penting oleh pengguna. Akan tetapi, peningkatan kinerja dalam kuadran ini dapat dikaji kembali karena manfaat yang diperoleh pengguna masih begitu kecil. Indikator yang masuk kuadran ini yakni indikator nomor 4 (tampilan sesuai dengan jenis *website* berita) dan 15 (tata letak yang terstruktur).

(4) Kuadran IV

Kuadran IV menandakan indikator yang dianggap kurang krusial oleh pengguna tetapi mempunyai nilai kinerja yang baik juga memuaskan. Terdiri dari indikator dengan nomor 2 (mudah dinavigasi), 5 (memberi pengalaman positif), 6 (kesan layanan yang berkompeten), dan 18 (keamanan data pribadi).

5. PEMBAHASAN

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan indikator-indikator yang termasuk pada kuadran IPA. Pemberian rekomendasi difokuskan pada indikator yang masuk dalam kuadran pertama (prioritas utama) dan kuadran ketiga (prioritas rendah).

Tabel 3. merupakan hasil dari rekomendasi yang diberikan untuk indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I atau kuadran dengan

prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan. Pemberian rekomendasi disesuaikan dengan permasalahan yang ada pada *website*. Sesudah permasalahan diidentifikasi, rekomendasi diberikan berdasarkan panduan atau standar *website* yang digunakan oleh Universitas Brawijaya yaitu *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*

Tabel 3. Rekomendasi Kuadran I

No. Indikator	Rekomendasi
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola <i>website</i> Prasetya diharapkan dapat menyuguhkan tampilan <i>website</i> yang lebih menarik, tidak seperti blog, dan menyesuaikan perkembangan desain <i>website</i> saat ini tanpa melewati batas standar atau aturan yang ditetapkan oleh universitas. (<i>W1.1.1 Decorating, Formatting, Invisible</i>)</li> <li>• Tampilan konten <i>website</i> Prasetya terlalu banyak memuat informasi diawal sehingga tampilan <i>website</i> terkesan membosankan bagi pengguna. Oleh karena itu, disarankan untuk memuat konten yang tidak lebih dari 80 karakter. (<i>W1.4.8 Visual Presentation</i>)</li> <li>• Terdapat beberapa tampilan informasi berupa teks di <i>website</i> Prasetya yang masih menggunakan rata kanan-kiri. Hal tersebut mengurangi keestetikan tampilan karena terkesan banyak bagian yang rumpang pada informasi yang dipublikasikan dan disarankan untuk menggunakan rata kiri untuk penulisan konten berupa teks. (<i>W1.4.8 Visual Presentation</i>)</li> <li>• Jarak antar kolom konten pada <i>website</i> Prasetya tidaklah sama, ada yang terlalu renggang dan ada yang terlalu rapat. Pengelola diharapkan dapat menentukan jarak yang sesuai antar kolom konten agar pengguna tidak pusing dan bingung dengan tampilan yang disuguhkan. (<i>W2.3.0 Seizure</i>)</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang dipublikasikan pada <i>website</i> Prasetya tidak selalu <i>update</i> setiap hari sehingga pengelola diharapkan tetap menjaga keterbaruan informasi seputar Universitas Brawijaya di <i>website</i> Prasetya. (<i>W1.3.1 Info and Relationship</i>)</li> <li>• Pengelola disarankan menambahkan simbol kalender di setiap konten yang dipublikasi dan menampilkan konten yang urut sesuai tanggal agar memudahkan pengguna untuk mengetahui waktu rilis dari setiap konten. (<i>W1.1 Text Alternative</i>)</li> </ul>

- 14
  - Pada *website* Prasetya terdapat beberapa fitur yang tidak berfungsi, diharapkan pengelola *website* memperbaiki dan menyediakan fitur tersebut agar pengguna dapat lebih mudah saat menggunakan *website*. (W2.4.9 *Link Purpose – Link Only*)
  - Deskripsi tambahan terkait penjelasan fitur yang ada pada *website* Prasetya bersifat opsional tujuannya agar pengguna merasa lebih nyaman dalam mengakses *website*. (W2.4.9 *Link Purpose – In Context*)
  - *Website* Prasetya menyediakan *link* untuk menavigasi ke *website official* UB yang lain, namun ada beberapa *link* yang tidak bisa sehingga perlu diperbaiki agar *link* tersebut tersedia dan dapat dimanfaatkan pengguna. (W2.4.5 *Multiple Ways*)
  
- 16
  - Pengelola diharapkan menyediakan tautan ini untuk lebih memudahkan pengguna yang merasa kesulitan atau pertama kali dalam menggunakan *website* Prasetya. (W3.3.5 *Help*)
  - Pada *website* Prasetya fitur komentar tidak berfungsi sehingga perlu diperbaiki agar pengguna lebih mudah menyampaikan dukungan atau aspirasi terhadap konten yang dipublikasikan serta menyediakan fitur kritik dan saran untuk memudahkan pengguna berinteraksi dengan pengelola. (W1.1.1 *Controls, Input*)
  - Form *input* yang digunakan untuk fitur komentar, kritik, dan saran sebaiknya diberikan contoh cara mengisi form inputan dengan format data yang benar dan sesuai. (W3.3.5 *Help*)
  - Pengelola *website* Prasetya diharapkan memberikan umpan balik yang menandakan aspirasi pengguna berhasil dikirim agar lebih meyakinkan pengguna bahwa aspirasinya terekam dan tersampaikan dengan baik. (W3.3.3 *Error Suggestion*)
  - Pengelola *website* Prasetya diharapkan memberikan peringatan apabila terjadi kesalahan penulisan agar pengguna lebih teliti dan memudahkan pihak pengelola dalam memahami aspirasi pengguna. (W3.3.3 *Error Suggestion*)

Rekomendasi perbaikan *website* juga diberikan pada kuadran III atau kuadran yang memiliki prioritas rendah. Tabel 4. ialah hasil dari rekomendasi yang disesuaikan dengan permasalahan dan berdasarkan panduan atau standar *website* yang digunakan oleh Universitas Brawijaya yaitu *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*

Tabel 4. Rekomendasi Kuadran III

No. Indikator	Rekomendasi
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterangan konten pada <i>website</i> Prasetya terlalu banyak memuat informasi diawal sehingga tampilan <i>website</i> terkesan membosankan bagi pengguna. Oleh karena itu, disarankan untuk memberi keterangan cukup &lt; 35 kata pertama dari artikel lengkap. (W2.4.6 <i>Headings and Labels</i>)</li> <li>• Pengelola diharapkan memberikan keterangan baik pada bagan, diagram, atau gambar yang ditampilkan sebagai tambahan informasi agar lebih jelas dan mendetail. (W.1.1.1 <i>Non-text Content</i>)</li> <li>• Pada <i>website</i> Prasetya, jarak spasi antar baris dan antar paragraf tidak sepadan satu dengan yang lain sehingga disarankan untuk pengelola menggunakan standar yang tertera pada <i>guidelines</i> yakni minimal menjuru masuk 1.5 spasi pada awal paragraf serta 1.5 kali jarak antar baris untuk jarak antar paragraf dalam penulisan konten. (W1.4.8 <i>Visual Presentation</i>)</li> <li>• Pengelola <i>website</i> Prasetya diharapkan dapat menyediakan filter/kategori untuk informasi yang dipublikasikan. (W1.3.2 <i>Meaningful Sequence</i>)</li> </ul>
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konten yang ditampilkan di <i>website</i> Prasetya sebaiknya dibuat responsif dan tidak mengharuskan pengguna untuk melakukan <i>zoom in/zoom out</i> untuk melihat konten. (W1.4.10 <i>Reflow</i>)</li> <li>• Tampilan tata letak <i>website</i> Prasetya diharapkan dapat berganti otomatis menyesuaikan dengan konten yang dimuat pada <i>website</i>. (W1.4.8 <i>Visual Presentation</i>)</li> <li>• Pengelola <i>website</i> diharapkan dapat menyetel lebar kolom yang sesuai agar tampilan <i>website</i> lebih responsif meskipun dibuka pada ukuran layar yang berbeda-beda. (W1.4.8 <i>Visual Presentation</i>)</li> </ul>

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian terkait kualitas *website* Prasetya Online UB menunjukkan bahwa hasil akhir rata-rata untuk tingkat kesesuaian *website* < 100% yakni 97.4194%. Menurut hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja *website* Prasetya Online UB saat ini masih belum seutuhnya sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna. Sementara itu, hasil akhir rata-rata untuk tingkat kesesuaian *website* bernilai negatif yakni -0.24838 sehingga dapat disimpulkan bahwa *website* Prasetya Online UB mempunyai kualitas yang kurang baik karena

nilai kinerja belum menjawab kualitas yang diinginkan pengguna.

Indikator-indikator yang diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis kuadran IPA yakni empat indikator dari kuadran dengan prioritas utama perbaikan dan dua indikator dari kuadran dengan prioritas rendah perbaikan. Empat indikator tersebut antara lain indikator nomor 3 (tampilan yang menarik), 11 (informasi yang tepat waktu), 14 (*link* yang bekerja dengan baik), 16 (kemudahan berkomunikasi dengan pengelola *website*). Sementara itu, dua indikator lainnya yakni indikator nomor 4 (tampilan sesuai dengan jenis *website* berita) dan 15 (tata letak yang terstruktur). Panduan atau standar yang digunakan dalam memberikan rekomendasi yakni WCAG 2.0 yang merupakan standar yang diterapkan oleh Universitas Brawijaya dalam pembuatan serta pengembangan *website* universitas.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengimplementasi ataupun mengkombinasikan metode lainnya pada *website* Prasetya Online UB dengan sampel yang berbeda agar memperoleh hasil yang mungkin lebih baik dari penelitian ini. Selain itu, diharapkan temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk pengelola dalam meningkatkan kualitas *website* agar lebih baik lagi kedepannya.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. R., E. N., & Hantono, B. S. (2015). Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin dengan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika*, 8(1), 81-92.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of e-commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297-309.
- Brandt, D. R. (2002). An outside-in approach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation. 5(1).
- Hasan, L. (2014, January 3). Evaluating the Usability of Educational *Websites* Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology*, 3(3), 179.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Sutcliffe, A. G. (2001). Heuristic Evaluation of *Website* Attractiveness and Usability. *Interactive Systems: Design, Specification, and Verification*, (pp. 183-198). Glasgow, Scotland, UK.
- Wahyuni, N. (2014, September 28). *GAP ANALYSIS*. Retrieved January 21, 2020, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>