

# Analisis Kualitas Dan Redesain Website Smk N 1 Binangun Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis

1<sup>st</sup> Dewangga Gian Asalova

Fakultas Informatika  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

dwdgldw@students.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Eko Darwiyanto

Fakultas Informatika  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Aristyo Hadikusuma

Fakultas Informatika  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

[tyokusuma@telkomuniversity.ac.id](mailto:tyokusuma@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak** — Saat ini, website sangat dibutuhkan untuk sebuah instansi dalam memberikan informasi dan berinteraksi kepada masyarakat yang memiliki kepentingan ataupun sekedar ingin mencari informasi. Dengan adanya website sebagai layanan informasi masyarakat, performa dan tampilan website menjadi hal penting bagi pengguna. Informasi yang dimuat dalam suatu website harus memperhatikan kualitasnya terhadap pengguna. Selain itu, dalam menganalisis suatu website, perlu memperhatikan sudut pandang pengguna.

SMK Negeri 1 Binangun adalah lembaga pendidikan yang menekankan pendidikan dan pelatihan untuk mempersiapkan tamatan memasuki lapangan kerja. SMK N 1 Binangun memiliki website, dan berdasarkan hasil kuesioner menggunakan metode WebQual 4.0 yang disebarkan kepada 35 murid sebagai pengguna website, ditemukan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas website. Maka, peneliti menganalisis website SMK N 1 Binangun menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil analisis menunjukkan terdapat tiga poin yang memiliki WebQual Index paling rendah, yaitu ruang untuk pengguna saling berinteraksi, tombol navigasi, dan kelengkapan isi website. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dilakukan redesain website pada tiga poin yang disebutkan sebelumnya. Setelah melakukan perbaikan website, hasil rata-rata nilai performance dan importance menunjukkan perbedaan yang signifikan pada ketiga poin tersebut, yaitu sebesar 4,44; 4,61; 4,41.

**Kata kunci:** website SMK N 1 Binangun, webqual 4.0, Importance Performance Analysis, analisis website, redesain website

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa sekarang, website sangat dibutuhkan untuk sebuah instansi dalam memberikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat umum yang memiliki kepentingan ataupun sekedar ingin mencari informasi. Dengan adanya website, maka performa, kelengkapan informasi, dan tampilan website menjadi hal utama untuk

pengguna. Selain itu, layanan informasi yang dimuat dalam suatu website harus memperhatikan kualitasnya terhadap pengguna yang mengakses website tersebut. Maka, di dalam menganalisis suatu layanan website, perlu memperhatikan berdasarkan sudut pandang pengguna [1].

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Binangun (selanjutnya disebut SMK N 1 Binangun) adalah lembaga pendidikan yang menekankan pendidikan dan pelatihan pada pemberian bekal kejuruan untuk mempersiapkan tamatan memasuki lapangan kerja. SMK N 1 Binangun merupakan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di wilayah Kecamatan Binangun - Cilacap yang berdiri sejak tahun 2008 dengan Nomor SK Pendirian 421.5/249/33/2008 tanggal 19 Maret 2008 [2].

SMK N 1 Binangun memiliki platform website yang beralamatkan [smkn1binangun.sch.id](http://smkn1binangun.sch.id). Dalam website tersebut, terdapat beberapa informasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) setiap tahun ajaran, profil guru dan staf, data tentang kesiswaan, galeri foto kegiatan siswa, kontak sekolah, dan data tentang alumni. Peneliti melakukan penelitian awal dengan melakukan pre-test berupa kuesioner melalui Google Form terhadap 35 responden yang merupakan siswa SMK N 1 Binangun untuk mengetahui kualitas dari website SMK N 1 Binangun. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang diambil dari dimensi WebQual 4.0 dengan variabel Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction. Hasil pre-test menunjukkan hasil persentase variabel Usability Quality sebesar 57.3%, persentase variabel Information Quality sebesar 67.9%, dan persentase variabel Service Interaction Quality sebesar 56.6%.

Hasil pre-test yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas dari website sekolah SMK N 1 Binangun. Maka, berdasarkan hasil pre-test yang diperoleh, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menganalisis website SMK N 1 Binangun menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Selain menganalisis, peneliti juga akan mengevaluasi poin mana

saja di dalam website yang memerlukan perbaikan berdasarkan WebQual Index dan kedudukan poin pada kuadran IPA, sehingga website tersebut dapat memiliki kualitas yang baik serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya.

Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 karena metode WebQual merupakan salah satu alat pengukuran website yang berdasarkan sudut pandang dari pengguna sehingga mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kenyataan layanan website. Sementara itu, peneliti juga menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Persepsi akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan aksis X sebagai importance dan aksis Y sebagai performance [2].

#### B. Topik dan Batasannya

Topik pada penelitian ini adalah untuk menganalisis website SMK N 1 Binangun menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Daftar pertanyaan kuesioner diambil berdasarkan metode WebQual 4.0 dan disebar ke responden untuk mengetahui tingkat importance dan performance. Responden diambil dari siswa yang mengakses smkn1binangun.sch.id.

#### C. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas website SMK N 1 Binangun menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), serta melakukan redesign website SMK N 1 Binangun sesuai dengan hasil temuan.

#### D. Organisasi Tulisan

Pada bagian dua membahas mengenai teori-teori terkait yang mendukung penelitian ini, bagian 3 membahas alur penelitian yang dibangun dan diterapkan pada penelitian ini, bagian 4 membahas hasil analisis dan evaluasi dari pengujian serta membahas redesign yang dilakukan, dan bagian 5 membahas kesimpulan dari penelitian ini dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## II. KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam mencari perbandingan, menemukan inspirasi dan kajian terdahulu untuk membantu memposisikan penelitian, dan menunjukkan keaslian dari penelitian. Pada bagian ini, peneliti menyebutkan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dan meringkasnya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang dikaji oleh peneliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sinuraya di tahun 2019 dengan judul "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)" [3]. Penelitian ini menggunakan metode survey berbasis kuesioner untuk mengetahui kualitas website Politeknik Negeri Medan. Kuesioner disusun berdasarkan instrumen WebQual 4.0 dimana dibagi menjadi dimensi kegunaan (usability),

dimensi kualitas informasi (information), dimensi kualitas interaksi pelayanan (service interaction), dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah website Politeknik Negeri Medan sudah memberikan informasi yang dicari pengguna dengan cepat, memberikan informasi dengan tepat waktu, dan memberikan ruang diskusi atau komunikasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Yogarekso & Wijaksana di tahun 2020 yang berjudul "Analisis Perbandingan Kualitas Website RedDoorz.com dan AiryRooms.com dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi pada Pengguna Website RedDoorz.com dan AiryRooms.com di Kota Bandung)" [4]. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan metode WebQual 4.0 dengan 3 dimensi yang ada, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction, untuk mengetahui kualitas website RedDoorz.com dan Airyrooms.com serta mengetahui perbedaan kualitas dari kedua website tersebut. Penelitian ini menunjukkan beberapa hasil, antara lain: (1) Website Reddoorz.com dan Airyrooms.com dikategorikan baik berdasarkan nilai performance yang diperoleh; (2) Website Reddoorz.com memiliki gap sebesar 3,9% dan masih terdapat 7 indikator yang berada pada kuadran I matriks IPA; (3) Website Airyrooms.com memiliki gap sebesar 2,26% dan masih terdapat 6 indikator yang berada pada kuadran I matriks IPA, dan (4) Terdapat perbedaan kualitas yang signifikan pada website Reddoorz.com dan Airyrooms.com.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yusuf & Hendayani pada tahun 2021 dengan judul "Analisis Kualitas Website Majelis Ulama Indonesia (MUI) Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Matrix" [5]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website MUI menurut tanggapan responden, serta menggambarkan tingkat kualitas website berdasarkan tingkat kualitas yang diterima dan yang diharapkan oleh pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website MUI mendapatkan rata-rata persentase performance sebesar 87,3% dan terdapat gap bernilai negatif sebesar -0,23. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas website MUI yang dirasakan pengguna belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan pengguna. Selain itu, terdapat 5 indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu mudah dipelajari, tidak memerlukan keahlian khusus, desain website, dan memberikan informasi terkini, serta up to date.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Jundillah, Suseno, & Surarso di tahun 2019 dengan judul "Evaluation of E-learning Websites Using the Webqual Method and Importance Performance Analysis" [6]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi e-learning websites yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Stikubank dengan menggunakan metode WebQual dan Importance Performance Analysis. Hasil perhitungan dengan metode IPA mengindikasikan bahwa terdapat kepuasan dari responden terhadap kualitas e-learning websites yang digunakan meskipun masih ada perbaikan yang dapat dilakukan, antara lain kejelasan instruksi, informasi yang akurat, dan kemudahan informasi.

#### B. Perspektif Kualitas

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, dan kebutuhan pelanggan [7]. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang lebih luas. Ada lima pendekatan perspektif kualitas yang digunakan para praktisi menurut David Garvin, yaitu:

1. Transcendental Approach: Kualitas adalah sesuatu yang dapat dirasakan tetapi sulit didefinisikan, dioperasionalkan, dan diukur.

2. Product-Based Approach: Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif.

3. User-Based Approach: Kualitas didasarkan pada pemikiran orang yang memandangnya dan produk yang paling memuaskan preferensi atau cocok dengan selera seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dirasakan.

4. Manufacturing-Based Approach: Kualitas dalam pendekatan ini bersifat supply-based atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sesuai dengan persyaratannya dan prosedur.

5. Value-Based Approach: Kualitas dalam pendekatan ini dipandang dari segi harga dan nilai. Kualitas sebagai affordable excellence dan bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk yang bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.

### C. WebQual 4.0

WebQual merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual dikembangkan dalam empat versi sejak tahun 1998. Instrumen penelitian pada WebQual dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD) [8].

Pengembangan terakhir di WebQual versi 4.0 memberikan penekanan pada pengguna dan persepsi mereka daripada perancang website. Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu [9]:

1. Information Quality: Mutu yang dilihat dari isi yang terdapat pada website tersebut, layak tidaknya informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitannya.

2. Service Interaction Quality: Mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh pengguna ketika menelusuri website.

3. Usability Quality: Mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah website, contohnya adalah penampilan website, kemudahan navigasi, dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna.

Berdasarkan 22 indikator yang telah disempurnakan untuk mengukur nilai Information Quality, Service Interaction Quality, dan Usability Quality, peneliti mengambil 17 indikator sebagai pertanyaan kuesioner.

TABEL 1  
Kuesioner WebQual 4.0 SMK N 1 Binangun

Variabel	Item	Indikator
Information Quality	I1	Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> akurat.
	I2	Informasi yang ada pada <i>website</i> dapat dipercaya.
	I3	Berita yang ada di <i>website</i> selalu <i>up to date</i> .
	I4	Informasi pada <i>website</i> relevan dengan tujuan sekolah.
	I5	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.
	I6	Semua informasi penting yang dibutuhkan tersedia pada <i>website</i>
Service Interaction Quality	S1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.
	S2	Keamanan terhadap informasi pribadi terjamin.
	S3	Instruksi yang diberikan oleh <i>website</i> jelas.
	S4	<i>Website</i> menarik sehingga pengguna tertarik untuk berkunjung Kembali.
	S5	<i>Website</i> mempunyai ruang untuk pengguna saling berinteraksi.
	S6	<i>Website</i> memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah.
Usability Quality	U1	<i>Website</i> mudah dioperasikan.
	U2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.
	U3	Tombol navigasi yang ada di <i>website</i> sudah berfungsi dengan semestinya.
	U4	Tampilan <i>website</i> menarik
	U5	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> sekolah

### D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Metode tersebut pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James di tahun 1997 dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Persepsi akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan aksis X sebagai importance dan aksis Y sebagai performance yang diilustrasikan pada gambar 1. Hasil analisis dari 4 kuadran dapat digunakan sebagai dasar memberikan saran kepada pihak manajerial [10].

Kuadran memiliki arti sebagai berikut:

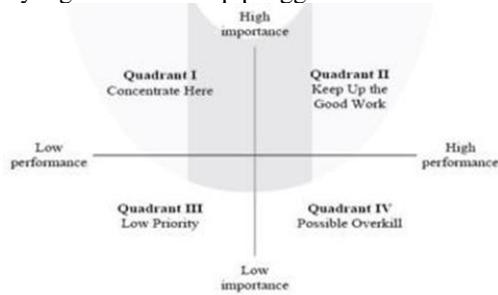
1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Item di kuadran ini harus segera ditingkatkan kualitasnya.

2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Item di kuadran ini merupakan penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan kualitasnya.

3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan masih belum sesuai

dengan harapan pengguna. Item di kuadran ini memiliki pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Item di kuadran ini apabila difokuskan maka akan membuat pemborosan karena tidak mempunyai manfaat yang besar terhadap pengguna.



GAMBAR 1  
Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

E. Purposive Sampling

Purposive sampling adalah metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu supaya data yang diperoleh lebih representatif [11]. Pada penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin yang dijabarkan pada persamaan 1 berikut:

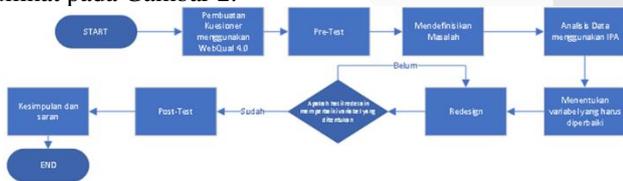
$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \quad (1)$$

Variabel n merupakan jumlah sampel yang didapatkan, variabel N merupakan jumlah populasi, dan variabel e merupakan persentase kelonggaran.

III. METODE

A. Kerangka Pemikiran

Di dalam penelitian ini, terdapat alur penelitian yang berisi tahapan rencana yang akan dilakukan peneliti berdasarkan metode yang digunakan. Alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



GAMBAR 2  
Alur Penelitian

B. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data diambil menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan berdasarkan indikator WebQual 4.0. Kuesioner memiliki skala 1 sampai 5, dengan nilai 1 sebagai sangat tidak setuju, nilai 2 tidak setuju, nilai 3 cukup, nilai 4 setuju, dan nilai 5 sangat setuju.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna website SMK N 1 Binangun dengan jumlah pengguna

tahunan mencapai 200 pengguna. Penelitian ini menggunakan persamaan 1 untuk mendapatkan jumlah sampel yang representatif sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi. Maka, jumlah sampel yang didapatkan adalah sebagai berikut:

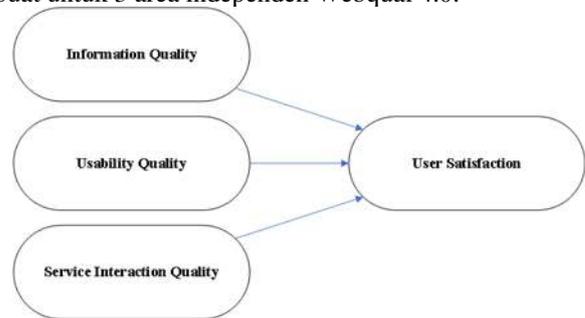
$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 200 / (1 + (200 \times 0,15^2))$$

$$n = 36$$

D. Kuesioner dengan WebQual 4.0

Pada penelitian ini kuesioner digunakan dalam pengumpulan data. Pertanyaan kuesioner mengacu pada metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 area (Information Quality, Service Interaction Quality, Usability Quality) sebagai variabel independen. Ketiga area yang disebutkan sebelumnya berpengaruh terhadap area Overall yang dapat diartikan sebagai overall terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) yang berperan sebagai variabel dependen. Noora di [12] membuat kuesioner Webqual 4.0 untuk area overall (User Satisfaction) tidak dibuat pertanyaannya. Sehingga, dapat diasumsikan kuesioner cukup diambil dari 3 area lainnya. Gambar 3 memperlihatkan relasi ketiga area yang mempengaruhi area keempat. Sehingga kuesioner dibuat untuk 3 area independen Webqual 4.0.



GAMBAR 3  
Model WebQual 4.0

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian

Pada penelitian ini, terdapat 35 responden siswa. Tabel berikut adalah hasil rata-rata jawaban setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

TABEL 2  
Hasil Nilai Pre-Test Performance dan Importance

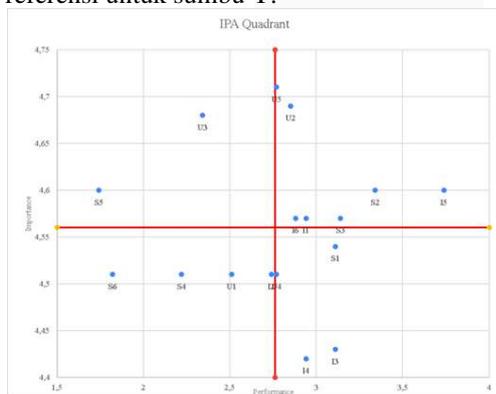
No	Variabel	Performance	Importance
I1	Information Quality	2,94	4,57
I2		2,74	4,51
I3		3,11	4,43
I4		2,94	4,43
I5		3,74	4,60
I6		2,89	4,57
S1	Service	3,11	4,54

S2	<i>Interaction Quality</i>	3,34	4,60
S3		3,14	4,57
S4		2,23	4,51
S5		1,74	4,60
S6		1,83	4,51
U1	<i>Usability Quality</i>	2,51	4,51
U2		2,86	4,69
U3		2,34	4,69
U4		2,77	4,51
U5		2,77	4,71
<b>Rata-Rata</b>			<b>2,76</b>

<p><b>Kuadran 1 :</b>                  S5 : Website mempunyai ruang untuk pengguna saling berinteraksi                  U3 : Tombol navigasi yang ada di <i>website</i> sudah berfungsi dengan semestinya</p>	<p><b>Kuadran 2 :</b>                  U5 : desain sesuai dengan jenis <i>website</i> sekolah                  U2 : Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.                  I6 : Semua informasi penting yang dibutuhkan tersedia pada <i>website</i>                  I1 : Informasi yang diberikan oleh <i>website</i> akurat.                  S3 : Instruksi yang diberikan oleh <i>website</i> jelas.                  S2 : Keamanan terhadap informasi pribadi terjamin.                  I5 : Informasi yang diberikan mudah dimengerti.</p>
<p><b>Kuadran 3 :</b>                  I4 : Informasi pada <i>website</i> relevan dengan tujuan sekolah.                  I3 : Berita yang ada di <i>website</i> selalu up to date.                  S1 : Website memiliki reputasi yang baik.                  U4 : Tampilan <i>website</i> menarik</p>	<p><b>Kuadran 4 :</b>                  S6 : Website memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah.                  S4 : Website menarik sehingga pengguna tertarik untuk berkunjung Kembali.                  U1 : Website mudah dioperasikan.                  I2 : Informasi yang ada pada <i>website</i> dapat dipercaya.</p>

**B. Kuadran Analisis**

Dengan melihat rata-rata pada tabel 2, untuk *website* SMK N 1 Binangun total rata-rata nilai *performance* yang dirasakan adalah 2,76. Nilai ini adalah referensi untuk sumbu X, dan total rata-rata nilai *importance* adalah 4,56. Nilai ini adalah referensi untuk sumbu Y.



GAMBAR 4

Grafik *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan grafik IPA di atas, dapat dilihat kedudukan masing-masing indikator dari ketiga variabel WebQual di dalam matriks IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi spesifik yang menjelaskan tingkat strategis yang dapat dilakukan untuk setiap indikator. Tabel 3 menjabarkan besar nilai *performance* dan nilai *importance* masing-masing indikator. Sebagai informasi, I merupakan variabel *Information Quality*, S variabel *Service Interaction Quality*, dan U variabel *Usability Quality*.

TABEL 3  
 Indikator pada Grafik IPA

Dalam melakukan redesign *website*, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah indikator-indikator pada kuadran I. Pada Tabel 2, indikator S5 (*website* mempunyai ruang untuk pengguna saling berinteraksi) dan U3 (*tombol navigasi yang ada di website* sudah berfungsi semestinya) menunjukkan nilai *importance* yang tinggi (S5: 4,60 dan U3: 4,69) namun memiliki nilai *performance* yang rendah (S5: 1,74 dan U3: 2,34). Hal ini berarti indikator S5 dan U3 merupakan indikator yang menurut pengguna penting tetapi belum memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

Selain itu, pada Tabel 2 indikator U5 (*desain sesuai dengan jenis website sekolah*) memiliki nilai *importance* sangat tinggi yaitu 4,71 namun nilai *performance* yang ditunjukkan hanya 2,77 dimana nilai tersebut sama dengan nilai rata-rata *performance*, sehingga penulis memberikan perhatian pada variabel U5 untuk dilakukan perbaikan bersama dua variabel sebelumnya dengan harapan terjadi peningkatan nilai *performance* pada variabel tersebut setelah redesign.

Hasil perbaikan terhadap variabel yang dipilih adalah sebagai berikut:

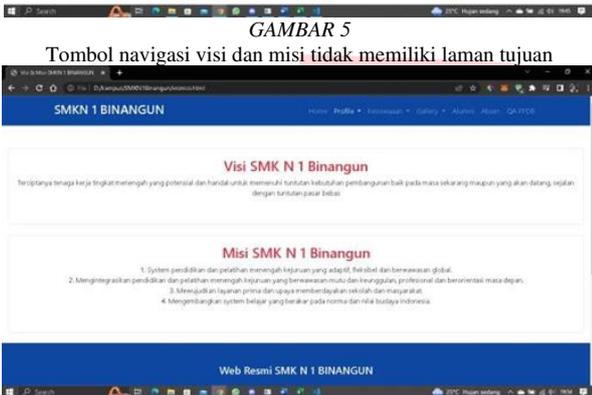
1. U3: Tombol navigasi yang ada di *website* sudah berfungsi dengan semestinya.

Sebelum dilakukan perbaikan, terdapat beberapa tombol navigasi yang belum berfungsi dengan semestinya. Salah satu contohnya adalah tombol navigasi visi dan misi (Gambar 4). Kemudian, peneliti memperbaiki navigasi pada halaman tersebut sehingga dapat menampilkan informasi yang sesuai

(Gambar 5). Perbaikan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran B.



404 | Not Found



**GAMBAR 6**

Tombol navigasi visi dan misi sudah menampilkan laman yang sesuai

2. U5: Desain sesuai dengan jenis website sekolah (kelengkapan isi website)

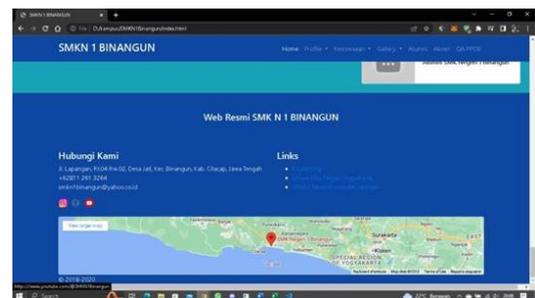
Pada poin ini, peneliti menggunakan penelitian sebelumnya sebagai rujukan parameter konten website sekolah [13]. Setelah dibandingkan dengan parameter tersebut, maka konten website SMKN 1 Binangun dapat dijabarkan sebagai berikut:

**TABEL 7**  
Konten website SMKN 1 Binangun

No	Parameter	Website SMKN 1 Binangun
1	Map/peta lokasi sekolah	Ada
2	Informasi kontak sekolah	Ada
3	Alamat sekolah jelas dan lengkap	Ada
4	Penjelasan alur/proses pendaftaran	Ada
5	Informasi jalur penerimaan siswa baru	Ada
6	Contact person untuk panitia penerimaan siswa baru	Ada
7	Informasi alumni	Ada
8	Informasi profil singkat sekolah	Tidak
9	Informasi visi dan misi sekolah	Tidak
10	Informasi fasilitas sekolah	Tidak
11	Informasi galeri foto/video sekolah	Ada
12	Informasi guru dan staff sekolah	Ada
13	Sambutan kepala sekolah	Ada

14	Berita terkini sekolah	Ada
15	Kategori berita	Tidak
16	Informasi berita terpopuler	Tidak
17	Agenda kegiatan sekolah	Tidak
18	Informasi prestasi sekolah	Ada
19	Menu/area download	Ada
20	Informasi statistik pengunjung	Tidak
21	Polling	Tidak
22	URL>Nama Facebook Official	Tidak
23	URL>Nama Twitter Official	Tidak
24	URL>Nama Instagram Official	Tidak

Berdasarkan penjabaran di atas, terlihat bahwa masih ada parameter yang belum tersedia pada website SMKN 1 Binangun. Maka, parameter yang belum tersedia tersebut perlu ditambahkan pada website. Hasil penambahan parameter dapat dilihat pada lampiran 4. Berikut salah satu contoh penambahan parameter yang dilakukan peneliti (penambahan link media sosial):



**GAMBAR 7**

Parameter link media sosial sudah ditambahkan pada footer

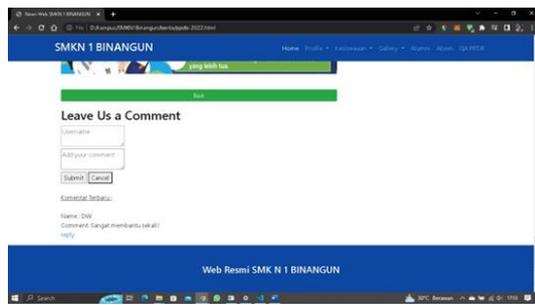
3. S5: Website mempunyai ruang untuk pengguna saling berinteraksi

Sebelum dilakukan perbaikan, dalam setiap berita tidak memiliki kolom komentar untuk pengguna saling berinteraksi.



**GAMBAR 8**

Tidak ada kolom komentar pada website



GAMBAR 9  
Penambahan kolom komentar pada halaman berita

C. Hasil pengujian ulang desain website baru

Setelah dilakukan redesain website, peneliti melakukan post-test kepada pengguna website berjumlah 36 responden untuk mendapatkan pendapat pengguna website mengenai redesain yang sudah peneliti lakukan. Dari pemeriksaan hasil kuesioner ternyata ada 30 orang yang sama dengan pre-test dan ada 6 responden baru. Evaluasi post-test terhadap 6 responden baru berdampak pada penilaian post-test pada variabel - variabel lain yang tidak diperbaiki. Hasil rata-rata jawaban setiap indikator yang digunakan bisa dilihat pada tabel 5 berikut:

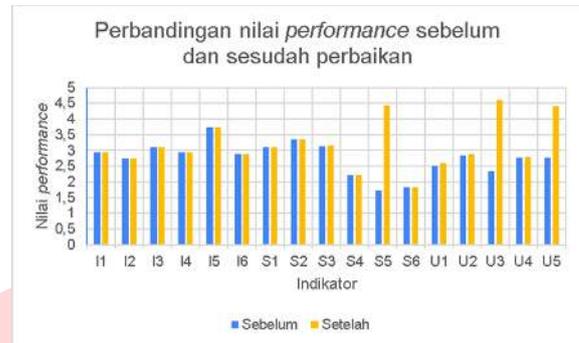
TABEL 8

Hasil rata-rata nilai performance dan importance setelah dilakukan redesain website

No	Variabel	Performance	Importance
I1	Information Quality	2,95	4,57
I2		2,74	4,51
I3		3,11	4,43
I4		2,94	4,43
I5		3,74	4,60
I6		2,89	4,57
S1	Service Interaction Quality	3,11	4,54
S2		3,34	4,60
S3		3,15	4,57
S4	Usability Quality	2,22	4,51
S5		4,44	4,60
S6		1,82	4,51
U1		2,60	4,51
U2		2,90	4,69
U3		4,61	4,69
U4		2,80	4,51
U5		4,41	4,71

Rata-Rata	3,16	4,56
-----------	------	------

Peneliti kemudian melakukan perbandingan hasil nilai *performance website* saat sebelum redesain dan setelah dilakukan redesain dengan hasil perbedaan seperti pada grafik yang ditampilkan pada gambar 10 berikut:



GAMBAR 10  
Penambahan kolom komentar pada halaman berita

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, terlihat ada perbedaan yang signifikan pada variabel nomor S5, U3, dan U5 dengan selisih 2,70 untuk S5, 2,27 untuk U3, dan 1,65 untuk U5.

V. KESIMPULAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Setelah dianalisis menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA), terdapat tiga poin kelemahan website SMK N 1 Binangun, antara lain ruang untuk pengguna saling berinteraksi, tombol navigasi, dan kelengkapan isi website.
- Sudah dilakukan redesain pada website SMK N 1 Binangun sesuai dengan hasil temuan.
- Berdasarkan hasil perbandingan nilai performance website saat sebelum dan sesudah dilakukan redesain, redesain website yang ditawarkan memberikan dampak positif dan dapat meningkatkan kualitas website SMK N 1 Binangun.

REFERENSI

Perdana, I., Santosa, P. I., Setiawan, N. A., & Wimbari, S. (2021). Confirmation of personality types using visual evoked potential with user interface design stimulus. *Journal of Computer Science*, 17(11), 1138–1146. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2021.1138.1146>

Garrett, J. J. (2011). *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond (voices that matter)*. New riders, 2.

Utami, E., Hartanto, A. D., Adi, S., Oyong, I., & Raharjo, S. (2019). Profiling analysis of DISC personality traits based on Twitter posts in Bahasa Indonesia. *Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences*.

Dorst, K. (2015). *Frame innovation: Create new thinking by design*. MIT press.

Ustertesting. (2019). 7 Gestalt principles of visual perception: cognitive psychology for UX. Retrieved from <https://www.usertesting.com/blog/gestalt-principles>

