

Evaluasi Kualitas Website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA)

Sisilia Fhelly Djun^{1*}, Kristoforus Toni Harjo²

^{1,2}D-III Teknologi Informasi, Politeknik Elbajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

Corresponding Author*

Nama Penulis : Sisilia Fhelly Djun
E-mail : sisiliafhellydjun@gmail.com

Diterima : 23 Oktober 2024
Direvisi : 25 Oktober 2024
Diterbitkan : 31 Oktober 2024

Abstract

The website has an important role in supporting academic activities at the University of Technology Indonesia Campus in Denpasar. This study aims to evaluate the quality of the website using the Webqual 4.0 Modification and Importance Performance Analysis (IPA) method. This research was carried out by a quantitative descriptive method through a questionnaire survey involving 100 respondents from among students. The results showed that the overall website suitability rate was 97.2%, which indicates that the website's performance has not fully met user expectations. The average gap value is -0.21, which indicates that there are aspects that need to be improved. Based on the analysis of the IPA quadrant, the four main priority indicators for improvement are website appearance, timely presentation of information, links that work well, and ease of communication with managers. Two low-priority indicators that also need to be considered are the appearance that corresponds to the type of university website and the structured layout. Recommendations for improvement are provided with reference to the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 standard. This research is expected to be a reference for website managers in improving the quality of website services in the future.

Keywords: Website Evaluation, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), User Satisfaction

Abstrak

Website memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas akademik di Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website tersebut dengan menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif melalui survei kuesioner yang melibatkan 100 responden dari kalangan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian website secara keseluruhan adalah 97.2%, yang mengindikasikan bahwa kinerja website belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Rata-rata nilai kesenjangan adalah -0.21, yang menunjukkan bahwa ada aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan analisis kuadran IPA, empat indikator prioritas utama untuk perbaikan adalah tampilan website, penyajian informasi tepat waktu, link yang bekerja dengan baik, dan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola. Dua indikator prioritas rendah yang juga perlu diperhatikan adalah tampilan yang sesuai dengan jenis website universitas dan tata letak yang terstruktur. Rekomendasi perbaikan diberikan dengan mengacu pada standar Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan website di masa depan.

Kata kunci: Evaluasi Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Website telah menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung aktivitas komunikasi dan penyebaran informasi di lingkungan kampus (Wahyuningsih & Sungkono, 2018). Di era digital seperti saat ini, peran *website* bagi institusi pendidikan tidak hanya sebatas sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi cerminan profesionalisme dan kualitas layanan kampus kepada para penggunanya, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf. Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menyadari pentingnya keberadaan *website* yang berkualitas untuk menunjang berbagai aktivitas akademik dan *non-akademik*.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan masukan dari beberapa pengguna, ditemukan bahwa kualitas *website* kampus ini masih perlu ditingkatkan, terutama dari segi *usability* (kemudahan penggunaan), kualitas informasi, interaksi layanan, serta tampilan antarmuka (*user interface*). Beberapa masalah yang sering dihadapi pengguna adalah tampilan *website* yang kurang menarik, navigasi yang membingungkan, serta informasi yang tidak selalu diperbarui secara tepat waktu. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan berpotensi menurunkan efektivitas *website* sebagai media utama komunikasi kampus.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menggunakan metode *Webqual 4.0* yang telah dimodifikasi serta *Importance Performance Analysis* (IPA) (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini memungkinkan peneliti untuk menilai kualitas *website* dari berbagai dimensi, termasuk kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas antarmuka pengguna. Selain itu, IPA digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan (Martilla & James, 1977).

TINJAUAN PUSTAKA

Webqual 4.0 Modifikasi

Webqual berfungsi sebagai metode untuk mengukur dan menilai kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2003). Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, metode ini mengalami berbagai perubahan, terutama terkait dimensi dan atribut yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* (Barnes & Vidgen, 2003).

Pada versi terbaru, *Webqual 4.0*, tiga dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas *website* yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*. Dimensi ini menilai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan yang ditawarkan melalui *website*, terutama aspek keamanan, kemudahan komunikasi, serta kepercayaan yang diberikan kepada pengguna terkait layanan yang dijanjikan.

Pengembangan lebih lanjut dari *Webqual 4.0* adalah penambahan dimensi keempat, yaitu *User Interface Quality*, yang mengukur daya tarik visual antarmuka pengguna dari *website* dengan tujuan melengkapi evaluasi yang sudah ada, dengan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu (Arifin & Hantono, 2015).

Importance Performance Analysis (IPA)

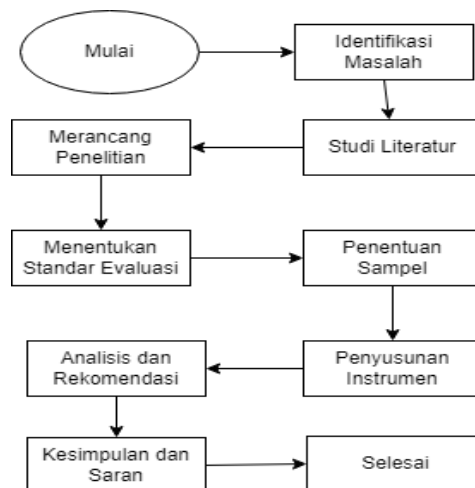
Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode evaluasi yang pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Pada awalnya, IPA digunakan dalam konteks pemasaran untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap berbagai atribut layanan. Salah satu permasalahan yang dihadapi sebelumnya adalah pengukuran

sering kali hanya fokus pada salah satu aspek, yaitu antara tingkat kepentingan (*importance*) atau tingkat kinerja (*performance*), tanpa memperhatikan hubungan antara keduanya. IPA hadir untuk mengatasi hal ini dengan menggabungkan kedua variabel tersebut, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana kinerja suatu atribut dibandingkan dengan seberapa penting atribut tersebut di mata pengguna (Brandt, 2002; Martilla & James, 1977).

IPA juga memiliki pendekatan *quadrant analysis*, di mana hasil analisis disajikan dalam bentuk *cartesian diagram* dengan dua sumbu. Sumbu horizontal (*X*) menunjukkan tingkat kinerja (*performance*), sementara sumbu vertikal (*Y*) merepresentasikan tingkat kepentingan (*importance*) (Brandt, 2002). Diagram ini kemudian dibagi menjadi empat kuadran yang untuk mengidentifikasi prioritas tindakan, apakah perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau bahkan dikurangi fokusnya. Kuadran tersebut diantaranya Kuadran I: Prioritas Utama untuk Perbaikan (*Priorities for Improvement*) Kuadran ini berisi atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi, namun kinerjanya rendah. Kuadran II: Pertahankan kinerja yang baik (*Keep Up the Good Work*). Kuadran III: Prioritas Rendah (*Lowest Priority*). Yang terakhir Kuadran IV: Potensi Kelebihan Kinerja (*Possible Overkill*).

METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai kualitas website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar dari sudut pandang pengguna. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan survei kuesioner yang disebarakan kepada responden (Priyono, 2016). Alur penelitian ini ditunjukkan pada *Gambar 2*.



Gambar 2. Alur Penelitian

Sumber: Olah data Peneliti, 2024

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah identifikasi masalah melalui kegiatan wawancara dengan pihak pengelola *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar, serta mahasiswa sebagai pengguna untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang ada pada *website*. Hal ini membantu peneliti memahami titik-titik yang menjadi perhatian utama dalam evaluasi kualitas *website*. Selanjutnya dilakukan studi

literatur untuk memperkaya pemahaman teori dan tinjauan kepustakaan yang berhubungan dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta penelitian terdahulu yang relevan.

Pada tahap perancangan penelitian, metode yang digunakan adalah *Webqual 4.0* yang dimodifikasi dan dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Peneliti menerapkan empat dimensi utama dari *Webqual 4.0 Modifikasi* sebagai standar evaluasi kualitas website, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Interface Quality*. Setiap indikator dari dimensi tersebut dinilai berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) menurut perspektif pengguna.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar yang memiliki pengalaman menggunakan website kampus. Melalui perhitungan menggunakan teknik *Slovin* dengan margin kesalahan 10%, didapatkan sampel sebanyak 100 responden. Rumus untuk menghitung jumlah sampel ditunjukkan pada persamaan berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error*)

Selanjutnya, pada tahap penyusunan instrumen, dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Pearson Correlation* untuk uji validitas, dan *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas. Instrumen yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas kemudian disebar dalam bentuk kuesioner online. Kuesioner ini terdiri dari 18 pernyataan yang diadaptasi dari *Webqual 4.0 Modifikasi*, seperti kemudahan pengguna dalam mengoperasikan website, navigasi, tampilan visual, kualitas informasi, serta keamanan dalam menyampaikan data pribadi. Pernyataan-pernyataan ini dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

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> universitas 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) (Arifin & Hantono, 2015; Barnes & Vidgen, 2002)

Data yang terkumpul melalui kuesioner dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang terdiri dari beberapa tahap analisis, yaitu: Analisis kesesuaian, yang bertujuan untuk membandingkan antara nilai kinerja aktual website dengan harapan pengguna terhadap kinerja tersebut. Kemudian analisis kesenjangan,

yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat kinerja aktual dan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna. Selanjutnya analisis kuadran, yang memetakan indikator-indikator ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius, untuk mengetahui indikator mana yang menjadi prioritas perbaikan dan tidak.

Hasil dari analisis IPA ini akan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang difokuskan pada indikator-indikator yang memerlukan perhatian khusus. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk memberikan saran-saran perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar pada masa mendatang.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Analisis

Analisis kesesuaian pada *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menghasilkan nilai perbandingan antara pernyataan kinerja saat ini dan kepentingan di tiap indikator yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan tingkat kesesuaian terendah adalah item pertama dari dimensi *Service Interaction*, yaitu "*website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola", dengan persentase kesesuaian sebesar 65.7%. Ini menunjukkan bahwa kinerja *website* pada aspek ini jauh dari harapan pengguna. Selain itu, indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah item kedua dari dimensi *Service Interaction*, yaitu "pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi", dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 112.3%. Hal ini menunjukkan bahwa *website* kampus telah memberikan kinerja yang sangat baik dalam hal keamanan data pribadi, melebihi ekspektasi pengguna. Rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar adalah 97.2%. Jika tingkat kesesuaian kurang dari 100%, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *website* masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Persentase ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja *website* mendekati harapan, masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan.

Analisis kesenjangan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja saat ini dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna. Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa indikator dengan nilai *gap* negatif dan positif. Indikator dengan nilai *gap* negatif terbesar adalah item pertama dari dimensi *Service Interaction*, dengan nilai kesenjangan sebesar -1.45.

Hal ini menandakan bahwa kinerja *website* dalam memberikan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola masih jauh di bawah ekspektasi pengguna. Sebaliknya, indikator dengan *gap* positif terbesar adalah item kedua dari dimensi yang sama, yaitu "pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi", dengan nilai kesenjangan sebesar 0.82. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *website* pada aspek keamanan informasi pengguna sudah sangat baik dan bahkan melebihi harapan. Rata-rata kesenjangan keseluruhan *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar adalah -0.21.

Nilai negatif rata-rata ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja *website* masih di bawah harapan pengguna dan membutuhkan perbaikan lebih lanjut untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

Tabel berikut menampilkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan kesenjangan secara keseluruhan:

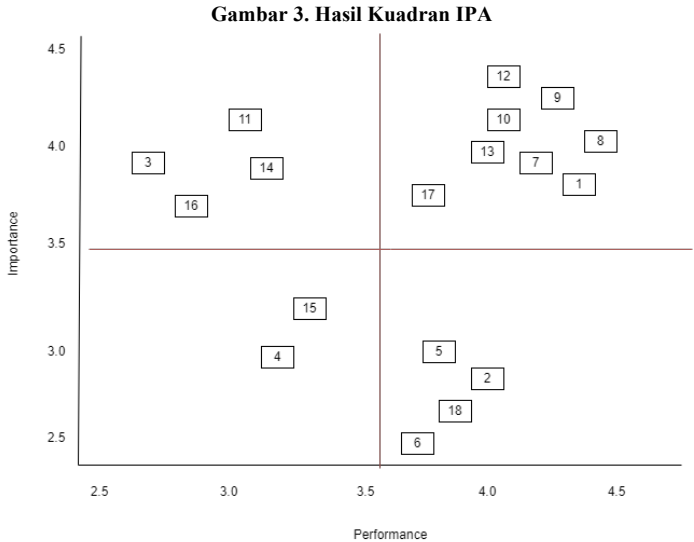
Tabel 2. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan

No.	Indikator	Tingkat Kesesuaian(%)	Tingkat Kesenjangan (Gap)
Dimensi Usability			
1.	Pengguna mudah mengoperasikan <i>website</i>	98.5%	-0.12
2.	<i>Website</i> mudah untuk dinavigasi	120.6%	0.75
Dimensi Information Quality			
1.	Informasi pada <i>website</i> akurat	94.2%	-0.28
2.	Informasi pada <i>website</i> dapat dipercaya	92.7%	-0.35
3.	Informasi yang disajikan relevan	105.1%	0.10
4.	Informasi mudah dipahami	98.6%	-0.15
Dimensi User Interface Quality			
1.	Tampilan <i>website</i> menarik	89.4%	-0.48
2.	<i>Website</i> memiliki tata letak yang konsisten	101.5%	0.13
Dimensi Service Interaction			
1.	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola	65.7%	-1.45
2.	Pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi	112.3%	0.82

Sumber: olah data, 2024

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai kesesuaian yang tinggi dan *gap* positif menunjukkan bahwa kinerja *website* telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, indikator dengan *gap* negatif menunjukkan bahwa masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan agar kinerja *website* lebih sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, hasil analisis ini akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar.

Hasil analisis kuadran IPA divisualisasikan dalam bentuk diagram kartesius yang menggunakan dua sumbu, yaitu sumbu *X* yang menggambarkan kinerja *website* saat ini, dan sumbu *Y* yang merepresentasikan tingkat harapan atau kepentingan dari setiap indikator. Posisi setiap indikator dalam diagram kartesius ini membantu untuk mengidentifikasi indikator mana yang perlu dipertahankan kinerjanya, serta mana yang harus diperbaiki. Diagram kartesius tersebut terbagi menjadi empat kuadran, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Dari Gambar 3 di atas dapat dilihat indikator yang masuk dalam kuadran 1 ini meliputi: indikator 3: tampilan *website* yang menarik, indikator 11: penyajian informasi tepat

waktu, indikator 14: *link* pada *website* yang bekerja dengan baik dan indikator 16: kemudahan berkomunikasi dengan pengelola *website*. Kinerja pada aspek-aspek ini sangat mempengaruhi pengalaman pengguna, namun hasil analisis menunjukkan bahwa performanya masih rendah dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, tindakan perbaikan segera harus dilakukan pada indikator-indikator ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

Indikator-indikator yang berada pada kuadran II yaitu, indikator 1: kemudahan dalam mengoperasikan *website*, indikator 7: penyajian informasi yang akurat, indikator 8: informasi pada *website* yang dapat dipercaya, indikator 9: relevansi informasi dengan judul dan isi, indikator 10: informasi yang mudah dibaca dan dipahami, indikator 12: Penggunaan gambar yang sesuai dengan isi berita, indikator 13: penggunaan *font* yang mudah dibaca dan indikator 17: reputasi *website* yang baik. Kinerja yang baik pada indikator-indikator ini sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna, sehingga fokus utama adalah menjaga konsistensi dan mempertahankan kualitas yang ada.

Pada kuadran III menunjukkan indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan kinerjanya juga tidak terlalu menonjol diantaranya: indikator 4: tampilan *website* yang sesuai dengan jenis *website* universitas pada umumnya, indikator 15: Tata letak *website* yang terstruktur dan konsisten. Peningkatan pada indikator-indikator ini tidak harus menjadi prioritas utama, karena pengguna tidak menganggapnya sebagai aspek yang sangat penting.

Pada Kuadran IV mencakup indikator-indikator yang memiliki kinerja tinggi, namun tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna yakni indikator 2: Kemudahan dalam menavigasi *website*, indikator 5: memberikan pengalaman positif bagi pengguna, indikator 6: Memberikan kesan layanan yang berkompeten dan indikator 18: Keamanan data pribadi pada *website*. Kinerja pada indikator-indikator ini sangat memuaskan, namun karena pengguna tidak menganggapnya sebagai aspek yang sangat krusial, organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sebagian sumber daya dari area ini ke aspek lain yang lebih membutuhkan perbaikan.

Dengan menganalisis kuadran-kuadran ini, dapat ditentukan mana saja aspek yang harus dipertahankan dan mana yang perlu segera diperbaiki. Fokus perbaikan utama ada pada indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran I, sementara indikator dalam Kuadran II perlu dipertahankan kualitasnya. Indikator pada Kuadran III dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan apabila relevan, sementara indikator di Kuadran IV menunjukkan kinerja yang baik namun mungkin tidak perlu diprioritaskan untuk alokasi sumber daya tambahan.

Pembahasan

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IPA. Pemberian rekomendasi difokuskan pada indikator yang masuk dalam kuadran pertama (prioritas utama) dan kuadran ketiga (prioritas rendah). Rekomendasi ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Tabel 3 di bawah ini menunjukkan hasil dari rekomendasi yang diberikan untuk indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran I (prioritas utama) yang memerlukan peningkatan kinerja. Rekomendasi ini disesuaikan dengan masalah yang ditemukan pada

website dan mengacu pada panduan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0 untuk menjaga standar kualitas *website*.

Tabel 3. Rekomendasi Kuadran I

No.	Indikator	Rekomendasi
3	Tampilan website yang menarik	Pengelola website diharapkan memperbarui tampilan website dengan desain yang lebih modern dan menarik, mengikuti perkembangan tren desain website saat ini. Disarankan untuk menggunakan layout yang lebih sederhana dan estetik tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. (WCAG W1.4.8 Visual Presentation)
11	Informasi tepat waktu	Pengelola perlu memastikan bahwa informasi yang ditampilkan di website selalu diperbarui secara rutin. Setiap konten yang dipublikasikan harus memiliki tanggal rilis yang jelas, dan sebaiknya disertai simbol kalender agar pengguna dapat dengan mudah mengetahui kapan informasi tersebut diunggah. (WCAG W1.3.1 Info and Relationship)
14	Link yang bekerja dengan baik	Beberapa link pada website saat ini tidak berfungsi dengan baik. Pengelola diharapkan melakukan perbaikan agar semua link dapat berfungsi dan memberikan akses yang mudah ke halaman terkait. Sebaiknya, diberikan deskripsi tambahan untuk memberikan penjelasan lebih rinci tentang fitur dari link tersebut. (WCAG W2.4.9 Link Purpose)
16	Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola	Pengelola website disarankan menyediakan fitur komunikasi yang berfungsi dengan baik seperti form komentar dan kritik. Selain itu, perlu ada petunjuk pengisian form dengan format data yang benar untuk memudahkan pengguna. Setelah pengisian, pengguna harus mendapatkan konfirmasi bahwa data atau komentar yang mereka kirimkan telah diterima. (WCAG W3.3.3 Error Suggestion)

sumber: olah data, 2024

Rekomendasi perbaikan juga diberikan untuk indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran III (prioritas rendah). Tabel 4 di bawah ini berisi rekomendasi yang disesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan dan berdasarkan panduan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0.

Tabel 4. Rekomendasi Kuadran III

No.	Indikator	Rekomendasi
4	Tampilan sesuai dengan jenis website universitas	Tampilan awal website sebaiknya lebih ringkas dengan menyajikan informasi penting pada awal halaman. Pengelola disarankan meminimalkan jumlah teks yang tampil di awal dan menyediakan ringkasan artikel kurang dari 35 kata. (WCAG W2.4.6 Headings and Labels)
15	Tata letak terstruktur	Pengelola website diharapkan memastikan tata letak website responsif dan dapat menyesuaikan dengan ukuran layar perangkat yang berbeda. Tata letak yang konsisten dan responsif akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, terutama bagi pengguna perangkat seluler. (WCAG W1.4.10 Reflow)

sumber: olah data, 2024

Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran I harus menjadi fokus utama dalam perbaikan karena kinerjanya masih di bawah harapan pengguna. Perbaikan terhadap indikator-indikator ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas keseluruhan website dan kepuasan pengguna secara signifikan. Sedangkan, untuk indikator dalam Kuadran III, meskipun tidak dianggap sangat penting oleh pengguna, peningkatan pada indikator tersebut dapat dilakukan untuk menjaga pengalaman pengguna yang lebih baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kualitas website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian website berada di bawah 100%, yaitu sebesar 97.2%. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, rata-rata nilai kesenjangan (*gap*) keseluruhan adalah negatif, yaitu sebesar -0.21, yang menunjukkan bahwa kualitas kinerja website masih kurang optimal dan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis kuadran IPA, terdapat beberapa indikator yang membutuhkan perhatian khusus untuk perbaikan. Empat indikator dari kuadran prioritas utama

perbaikan (Kuadran I) yaitu: indikator 3: tampilan *website* yang menarik, indikator 11: penyajian informasi tepat waktu, indikator 14: *link* pada *website* yang bekerja dengan baik dan indikator 16: kemudahan berkomunikasi dengan pengelola *website*. Sementara itu, dua indikator dari kuadran dengan prioritas rendah perbaikan (Kuadran III) adalah: indikator 4: tampilan yang sesuai dengan jenis *website* universitas dan indikator 15: Tata letak *website* yang terstruktur dan konsisten.

Rekomendasi perbaikan diberikan dengan mengacu pada standar *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0, yang merupakan pedoman yang digunakan oleh Universitas Teknologi Indonesia dalam pengembangan dan pengelolaan *website* universitas. Peningkatan kualitas pada indikator-indikator ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan terhadap *website*.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode evaluasi lain atau menggabungkan beberapa metode yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, memperluas sampel pengguna juga dapat memberikan hasil yang lebih representatif. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola *website* Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar dalam meningkatkan kualitas *website* agar lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di masa mendatang.

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). 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*. Zifatama.
- Wahyuningsih, D., & Sungkono, S. (2018). Peningkatkan interaktivitas pembelajaran melalui penggunaan komunikasi asynchronous di Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 4(2), 227–237. <https://doi.org/10.21831/jitp.v4i2.19086>.