

Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Website Alumni Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Ni Putu Linda Santiari¹, I Gede Surya Rahayuda²,

^{1,2}*Sistem Informasi, STMIK STIKOM Bali*

Jalan Raya Puputan No. 86 Renon, Denpasar - Bali

linda_santiari@stikom-bali.ac.id¹, surya_rahayuda@stikom-bali.ac.id²

Abstrak

Website alumni merupakan suatu website yang dirancang khusus untuk dapat membantu alumni dan mahasiswa, kepuasan alumni dan mahasiswa sebagai stakeholder merupakan bagian yang penting bagi perguruan tinggi, tata kelola website alumni yang baik perlu dilakukan. Website terkadang mengalami gangguan misalnya sistem yang down, error saat melakukan registrasi, dan kehilangan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pengguna terhadap kualitas Website alumni, serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas Website alumni. Penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan indikator *WebQual 4.0*. Kuesioner disebarikan kepada 161 responden alumni pada perguruan tinggi, serta melakukan wawancara kepada Bagian kemahasiswaan serta bagian pengembangan Sistem Informasi. Hasil dari pemetaan diagram IPA, kuadran I diisi oleh indikator website menyampaikan rasa kompetensi (dapat Diperoleh setiap saat), website menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya (informasi tidak pernah hilang atau berubah), tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Bagian Pengembangan Sistem Informasi untuk melakukan perbaikan pada Website alumni.

Kata Kunci: Website, Webqual, *Importance Performance Analysis Methods* (IPA)

Abstract

Alumni Website is a specially designed website to be able to help alumni and students, alumni and student satisfaction as stakeholders is an important for the university, governance of good alumni website have to be good. Websites sometimes impaired eg system down, error during registration, and data loss. This study aims to determine the expectations and the assessment of the performance of alumni Website, and indicator should be enhanced to support the improvement of the quality of the alumni Website. This study uses a quantitative method with *Importance Performance Analysis Methods* (IPA) based on indicators *WebQual 4.0*. Questionnaires were distributed to 161 alumni in University, and conducted interviews to operational managers and managers of data centers Information Systems. Result of IPA diagram mapping, first quadrant filled by the indicator web site conveys the taste competence (accessible anytime), website provide information with detail, and users feel secure about their personal information (information is never lost or changed), three indicator must be a concentration Information System to make improvements on alumni Website.

Keyword : Website, Webqual, *Importance Performance Analysis Methods* (IPA)

1. Pendahuluan

Pada perkembangan teknologin informasi saat ini, banyak website yang menyajikan beragam informasi[1]. Namun demikian, banyak pula website yang ada tidak dapat memenuhi tujuan awal perihal pembuatan website tersebut dibuat dan banyak pula website sangat banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya.

Sistem informasi berupa website sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Sistem informasi website saat ini menjadi bagian penting dari perusahaan retail termasuk

juga institusi pendidikan. Mereka menggunakan website untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat dan orang di dalam institusi tersebut. Peranan *website* untuk institusi pendidikan sudah menjadi salah satu bagian penting bagi institusi tersebut termasuk juga bagi STIKOM Bali. Untuk mengetahui kualitas kelayakan sebuah *website* dibutuhkanlah pengukuran kualitas yang menjadi solusi untuk mengetahui masalah kualitas website[2]. Dengan adanya pengukuran kualitas diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi maupun pihak pengembang tentang kualitas website.

Menurut [3] menyatakan ketika tersimpannya data dalam bentuk elektronik, data tersebut akan rentan terhadap banyak ancaman, melalui jaringan komunikasi akses dilokasi berbeda saling berhubungan. Kemungkinan terjadinya akses yang tidak sah, penyalahgunaan dapat terjadi pada titik akses manapun di dalam jaringan. Ancaman-ancaman yang paling umum bagi sistem informasi berasal dari faktor teknis, organisasional, dan lingkungan yang disebabkan oleh pengelolaan manajemen yang buruk, kemudian program-program yang dapat menembus sistem informasi dapat mengubah atau menghilangkan data yang tersimpan. Untuk meningkatkan kualitas website harus terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan agar performansi sistem dapat meningkat lebih baik hingga mengubah kepuasan mahasiswa dari cukup puas, puas, menuju sangat puas. Dalam suatu organisasi harus melakukan perbaikan berkesinambungan yang merupakan usaha konstan untuk mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik[4]. Suatu organisasi harus memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik serta perbaikan secara berkelanjutan (*continuously improvement*) [5]. Website alumni kadang kali akan dibutuhkan pada saat kondisi *user* sedang mengisi data *tracer study* atau mencari informasi pekerjaan, website ini sangat penting dalam menyimpan data dari alumni dan operator, dari mulai data identitas, data *history* pekerjaan, dan lain-lain, oleh karena itu fungsi dan fitur website harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunaannya agar website alumni dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya.

Salah satu kunci keberhasilan perguruan tinggi yaitu pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang optimal, untuk itu diperlukan suatu perencanaan yang baik dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI), perencanaan yang baik berawal dari strategi SI/TI yang baik[6]. Keberadaan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) di dunia pendidikan saat ini bukan hanya sebagai *support*, tetapi juga sebagai roda bisnis organisasi. Proses pengembangan produk dan model manajemen proyek penting dilakukan karena merupakan faktor untuk perbaikan secara berkelanjutan[7]. Pengembangan *Website Alumni* perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari *website* tersebut. Berdasarkan pendapat [8] kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Kualitas didasarkan pada tiga prinsip yaitu fokus terhadap pelanggan, perbaikan berkelanjutan dan kerjasama tim, untuk dapat mengetahui keinginan pelanggan maka diperlukan adanya riset[9]. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk[10]. Dalam upaya meningkatkan kualitas Sistem Informasi Website Alumni khususnya pada Bagian Kemahasiswaan perlu mengetahui seperti apa kualitas *Website Alumni* dan atribut apa saja yang dianggap kritis oleh pengguna sehingga atribut tersebut dapat diperbaiki kualitasnya. Pada penelitian sebelumnya penulis sudah melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS WEBSITE ALUMNI STIKOM BALI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*"[11]. Pada penelitian tersebut penulis melakukan analisis dengan menggunakan metode yaitu *webqual* yang menilai kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini dipergunakan untuk mengetahui kualitas informasi, dimensi kualitas Interkasi, dimensi kualitas *usability*. Dalam penelitian sekarang, peneliti mengukur kualitas website dengan menggunakan indikator kualitas informasi dan dimensi kualitas Interkasi. Sementara pada penelitian ini dilakukan penelitian lanjutan dengan judul Pengukuran Kualitas Sistem Informasi *Website Alumni* Menggunakan Metode *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA). Penelitian ini berfokus pada kualitas kinerja website, harapan pengguna terhadap kualitas website serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung sistem informasi website alumni.

2. Tinjauan Pustaka

Sebuah sistem informasi perguruan tinggi dengan banyak entitas pasti membutuhkan usaha-usaha manajemen yang optimal untuk bisa memaksimalkan kinerja unit bisnisnya. Jaminan pada kepuasan *stakeholder* adalah bagian terpenting dari perguruan tinggi[12]. Alumni harus dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai lowongan pekerjaan, jadwal kegiatan, update data pribadi, serta pengisian *tracer* studi. Ketika berbagai bagian yang berpengaruh terhadap kemunculan informasi tersebut tidak saling terintegrasi atau bahkan dapat mengeluarkan informasi yang salah, hal tersebut dapat menyulitkan pihak yang membutuhkan (alumni).

Berdasarkan hal tersebut maka sistem informasi merupakan persoalan penting yang perlu dikembangkan dan diperbaiki untuk memaksimalkan kinerja manajemen.

Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk atau jasa dan fitur yang mampu memuaskan kebutuhan yang tampak atau samar. Kualitas terbagi menjadi beberapa kategori yaitu kualitas berbasis pengguna, kualitas yang lebih tinggi berarti berarti kinerja, fitur yang lebih baik, dan perbaikan. Bagi manajer produksi kualitas itu berbasis manufaktur bahwa kualitas berarti pemenuhan standar dan membuat produk dengan benar sejak awal, pendekatan ketiga adalah kualitas berbasis produk yang memandang kualitas sebagai variabel yang presisi dan dapat dihitung. [13].

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan secara iterative melalui pengaplikasian diberbagai domain[14]. *WebQual* mengacu pada tiga bagian utama yaitu kegunaan situs, kualitas informasi, dan interaksi layanan. *WebQual* telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya Versi terbaru adalah *WebQual* 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *Usability*, *Information* dan *Service Interaction*. Kategori *Usability* berdasarkan dari kajian mengenai hubungan antara manusia dengan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambar yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *Service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website*.

Menurut[15] melakukan pengembangan produk memerlukan beberapa tahapan salah satunya tahapan ide yang bisa berasal dari berbagai sumber dalam perusahaan misalnya bagian riset dan pengembangan dan dari luar melalui pemahaman perilaku konsumen, persaingan teknologi, pekerja, juga persediaan. Untuk mengetahui kinerja suatu produk dan harapan pengguna produk salah satu metodenya menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk[16]. IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan solusi manajerial dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai, metode ini berujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA terdiri dari empat kuadran ditunjukkan oleh Gambar 1.

Kuadran I Concentrate Here High Inportance Low Performance	Kuadran II Keep Up The Good Work High Importance High Performance
Kuadran III Low Priority Low Importance Low Performance	Kuadran IV Possible Overkill Low Importance High Performance

Gambar 1 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan Gambar 1, Metode IPA memiliki empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (*High Importance/Low Performance*): biasa disebut *concentrate here*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting namun kualitasnya rendah, sehingga harus ditingkatkan dan merupakan prioritas tertinggi yang perlu dilakukan oleh perusahaan
2. Kuadran II (*High Importance/High Performance*): biasa disebut dengan *Keep Up The Good Work*. Atribut - atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting dan kualitasnya tinggi. Atribut-atribut inilah yang menjadi kekuatan, pilar, dan kebanggaan perusahaan.
3. Kuadran III (*Low Importance/Low Performance*): biasa disebut *low priority*. Atribut-atribut dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah.

4. Kuadran IV (*Low Importance/High Performance*): biasa disebut *possible overkill*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. anajemen tidak perlu mengambil tindakan lebih lanjut terhadap indikator yang berada pada kuadran ini.

3. Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian ini menggambarkan presepsi pengguna terhadap kualitas *Website* Alumni dan menggambarkan indikator *WebQual* yang dapat meningkatkan kualitas Sistem Informasi website alumni berdasarkan pendapat pengguna. Waktu pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode, kemudian data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulannya[17].

Penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin. Besaran sampel kuesioner pada penelitian kuantitatif dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel minimum bila populasi diketahui. Penelitian ini menggunakan nilai kritis atau taraf signifikansi (α) 5 % dan tingkat kepercayaan 90 %.

Teknik sampling yang digunakan untuk kuesioner adalah *probability sampling*, dengan jenis *non proportionate stratified random sampling* (alokasi sembarang). Alokasi sembarang merupakan teknik pengambilan sampel tanpa memperhatikan proporsi dalam suatu sampel karena populasi mempunyai anggota dan unsur yang tidak homogen dan berstrata. Dalam penelitian ini sampel yaitu alumni sebanyak 161 responden alumni pada perguruan tinggi yang terdiri dari alumni, operator dan mahasiswa.

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara, peneliti menggunakan lima kategori Skala *Likert* dari 1-5. Wawancara dilakukan kepada kepala bagian kemahasiswaan dan operator *Website* alumni, untuk mengetahui informasi yang lebih dalam mengenai indikator-indikator yang ada pada Kuadran I. Dalam menjawab rumusan masalah mengenai pengukuran kualitas *Website* Alumni, digunakan teknik analisis deskriptif dan kategori jawaban seperti pada tabel1.

Tabel 1 Kategori Jawaban

Interval	Quality	Importance
20% - 36%	Very Not Good	Very Not Importance
36% - 52%	Not Good	Not Importance
52% - 68%	Medium	Medium
68% - 84%	Good	Importance
84% - 100%	Very Good	Very Importance

4. Hasil dan Pembahasan

Dilihat dari karakteristik responden pengguna dengan usia 26-27 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 87 orang atau 54,7% dari total 161 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengguna website alumni berjenis kelamin laki - laki dalam ini penelitian ini mendominasi daripada perempuan, yaitu sebanyak 94 orang responden atau 58,4% dari total responden. Mayoritas responden mengakses website alumni <3 kali dalam 3 bulan dilakukan oleh responden sebanyak 81 orang atau 50,3% dari total responden.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian sebelumnya diperoleh hasil kualitas *Website* alumni menurut penilaian pengguna, pada sub variabel *Usability* memiliki nilai sebesar 0.346 artinya pengguna memiliki harapan yang tinggi pada sub variabel tersebut. Nilai kualitas pada pada sub variabel *Information* yaitu sebesar 0.746 masuk dalam kategori tinggi. Hal itu berlaku sama pada sub variabel *Service Interaction* pengguna nilai kualitas sebesar 0.671. Variabel *information* menjadi variabel dengan harapan paling tinggi menurut penilaian pengguna. Kualitas *Website* Alumni dengan tolak ukur *WebQual* 4.0 dinilai baik oleh pengguna, kemudian berdasarkan penilaian responden harapan untuk seluruh sub variabel kualitas *website* sebesar 0.626 termasuk dalam kategori tinggi, perlu adanya *continuous improvement* yang secara konsisten

dilakukan oleh Bagian Pengembangan Sistem Informasi untuk memperbaiki kinerja *Website* dari baik ke sangat baik. Oleh karena itu Analisis IPA dilakukan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus menjadi fokus organisasi dalam melakukan perbaikan, berikut hasil dari analisis dengan menggunakan Metode IPA Diagram Kartesius hasil tersebut sebagai berikut :

1. Kuadran I: *contentrate here* Pada kuadran I diisi oleh indikator yang dianggap penting menurut pengguna, namun kinerja *Website* Alumni masih rendah pada indikator-indikator ini. sehingga Bagian Pengembangan Sistem Informasi harus menjadikan indikator pada kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, indikator tersebut antara lain:
 - a. Indikator 2: *Website* Alumni menyampaikan rasa kompetensi, dapat diperoleh setiap saat. Pengguna berpendapat bahwa suatu *website* alumni dapat diperoleh setiap saat merupakan hal yang penting agar pengguna dapat memperoleh informasi, dan mengelola informasi (seperti *tracer study*, data alumni) dengan lancar, sehingga pengguna dapat informasi secara up to date. Pengelola *data center* Bagian Pengembangan Sistem Informasi menyatakan bahwa sistem *down* disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:
 - Penambahan fitur pada sistem
 - Pada arsitektur sistem terdapat penggunaan sumberdaya *hardware* secara berlebihan seperti CPU, memori yang melebihi kapasitas
 - Pertambahan jumlah *user* berpengaruh pada sistem yang *down* apabila tidak diimbangi dengan kemampuan *server* yang memadai
 - *Timeframe user* pada saat mengakses sistem berpengaruh pada *usercapacity* dalam satu waktu, banyaknya user yang mengakses sistem secara bersamaan dalam suatu waktu dapat berpengaruh terhadap *down system*
 - b. Indikator 10: *Website* Alumni menyediakan informasi dengan level detail yang tepat. Pengguna mengharapkan informasi yang ada pada *Website* Alumni lebih detail, agar secara mudah dapat dipahami dengan cepat. Sebagian informasi pada website Alumni kurang detail misalnya tidak adanya notifikasi jika terdapat pengumuman lowongan dan kegiatan terbaru, seharusnya sistem dapat menyampaikan semacam peringatan /notifikasi. Kadek selaku Bagian pengembangan Sistem Informasi menyatakan bahwa apabila ingin menambahkan suatu fitur harus ada pengajuan dari unit terkait kemudian diterima oleh layanan pengembangan sistem informasi untuk dikembangkan, terdapat alur pengajuan apabila ingin menambahkan beberapa fitur yang ada dalam website Alumni. Bagian Pengembangan Sistem Informasi tidak memiliki standar kedetailan informasi dalam website Alumni, yang menentukan mengenai detail tidaknya suatu informasi yang ditampilkan adalah setiap unit dalam organisasi, karena kebutuhan setiap unit beda-beda tergantung pemilik prosesnya. Bagian pengembangan Sistem Informasi hanya memiliki petunjuk (*guidace*) dalam menampilkan format data, rekapitulasi data yang seharusnya ditampilkan dalam sistem.
2. Kuadran II: *keep up the good work* Pada kuadran II ini diisi oleh indikator yang dianggap penting menurut pengguna dan pengguna menilai bahwa kinerja *Website* Alumni sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga Bagian Pengembangan Sistem Informasi harus bisa mempertahankannya. Indikator yang terletak pada kuadran II ini antara lain:
 - a. Indikator 1: *Website* Alumni mudah untuk dipelajari. Pengguna merasa *Website* Alumni sudah termasuk dalam Website yang mudah untuk dipelajari pengoperasiannya
 - b. Indikator 2: Pengguna merasa *Website* Alumni mudah untuk digunakan. Berdasarkan wawancara pada tiga alumni para pengguna merasa *Website* Alumni sudah mudah digunakan memiliki *user interface*/tampilan yang sederhana, terorganisir, bahasa mudah dimengerti,
 - c. Indikator 4: Interaksi antara pengguna dengan Website Alumni jelas dapat dimengerti. pengguna merasa interaksi antara *Website* dengan pengguna mudah dimengerti karena menu yang ada sudah cukup menggambarkan kategori informasi yang ada pada *Website* tersebut saat kita membutuhkannya, *website* memberikan intruksi dengan jelas.
 - d. Indikator 7: *Website* Alumni menyediakan informasi yang akurat. Pengguna merasa *Website* alumni menyediakan informasi yang akurat karena sifatnya memberikan informasi yang ditampilkan bersumber dari pihak-pihak yang berwenang seperti

- Bagian Pengembangan Sistem Informasi, Kemahasiswaan, maka informasi yang disediakan pada *Website* tersebut akurat.
- e. Indikator 8: *Website* Alumni menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Pengguna merasa informasi yang ditampilkan pada *website* tersebut dapat dipercaya karena bersumber langsung dari pihak yang berkepentingan
 - f. Indikator 11: *Website* Alumni menyediakan informasi yang relevan. Pengguna merasa informasi yang ditampilkan pada *website* Alumni sudah relevan dengan kebutuhannya tidak ada informasi lain yang bersifat menyimpang, spam, atau iklan lain yang tidak ada kaitannya dengan aktifitas alumni adapun itu pada tampilan kabar berita *Website* alumni menampilkan acara-acara yang berhubungan dengan kegiatan alumni.
3. Kuadran III: *low priority* Kuadran ini diisi oleh indikator-indikator yang dinilai kurang penting bagi pengguna dan kinerja *Website* Alumni masih rendah. Indikator pada kuadran ini antara lain:
- a. Indikator 4: Halaman *Website* Alumni memiliki tampilan yang menarik dan atraktif, contoh: diperoleh darinya video dan gambar. Pengguna menilai bahwa *Website* alumni tidak terlalu penting untuk memiliki penampilan yang atraktif. Berdasarkan wawancara kepada lima alumni para pengguna lebih menilai penting dari segi informasi/ konten dan kelancaran akses sistem yang diberikan, namun disamping itu pada indikator ini *Website* Alumni belum memiliki tampilan web yang atraktif, masih sederhana, *update* gambar dan tampilan halaman untuk Login jarang dilakukan selain itu beberapa pengguna berpendapat bahwa warna pada *website* monoton, kinerja *Website* Alumni belum baik pada indikator tersebut.
 - b. Indikator 5: *Website* Alumni menyampaikan pengalaman positif bagi pengguna. Pengguna menilai bahwa menciptakan pengalaman tidak terlalu penting kemudian kinerja Alumni juga belum terlalu tinggi dalam indikator ini.
 - c. Indikator 11: *Website* Alumni menyediakan informasi secara tepat waktu. Pengguna menilai ketepatan waktu dalam memberikan informasi bukanlah hal yang terlalu penting, disisi lain kinerja *website* dinilai pengguna belum tinggi,
 - d. Indikator 19: *Website* Alumni memiliki reputasi yang baik. Pengguna menganggap bahwa reputasi tidak terlalu penting, disamping itu kinerja *website* Alumni dianggap belum terlalu tinggi secara keseluruhan, berdasarkan wawancara kepada tiga orang mahasiwi reputasi *website* Alumni masih dinilai belum baik karena banyaknya isu mengenai keluhan alumni pada update berita dan update kegiatan
 - e. Indikator 20: *Website* alumni menyampaikan rasa komunitas. Pengguna menilai indikator tersebut tidak terlalu penting. *Website* Alumni juga kinerjanya sudah cukup baik dengan memberikan ciri khas perguruan tinggi pada tampilan web tersebut seperti logo perguruan tinggi, warna khas, menampilkan visi dan misi.
 - f. Indikator 21: *Website* Alumni memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, contoh: Alumni dan Bagian Pengembangan Sistem Informasi. Pengguna merasa indikator ini tidak terlalu penting, berdasarkan wawancara interaksi akan lebih mudah dilakukan tidak melalui *website* melainkan secara *media social* seperti *line*, *whatsapp*, atau datang secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan.
4. Pada kuadran IV : indikator yang dianggap kurang penting bagi pelanggan akan tetapi kinerja yang dilakukan oleh *Website* Alumni dinilai terlalu tinggi atau berlebihan, sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan. Indikator pada kuadran ini antara lain:
- a. Indikator 2: Desain *website* sesuai dengan tipe *website* yaitu *website* alumni. Pengguna menganggap indikator tersebut kurang penting, namun pada indikator 7 ini *Website* Alumni kinerjanya sudah baik, secara keseluruhan *Website* Alumni sudah menggambarkan *website* untuk kebutuhan alumni.

- b. Indikator 3: Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*. Pengguna menganggap indikator tersebut kurang penting, namun pada indikator ini *Website Alumni* kinerjanya sudah baik, berdasarkan wawancara kepada tiga alumni para pengguna berpendapat bahwa menu yang terdapat pada *website* sudah jelas untuk menunjukkan kategori informasi apa yang pengguna inginkan, menunya sudah lengkap dan tertata memudahkan pengguna untuk bernavigasi, sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan.

5. Kesimpulan

Penilaian kualitas *Website* alumni menurut penilaian pengguna, pada sub variabel *Usability* memiliki nilai sebesar 0.346 artinya pengguna memiliki harapan yang tinggi pada sub variabel tersebut. Nilai kualitas pada sub variabel *Information* yaitu sebesar 0.746 masuk dalam kategori tinggi. Hal itu berlaku sama pada sub variabel *Service Interaction* pengguna nilai kualitas sebesar 0.671. Variabel *information* menjadi variabel dengan harapan paling tinggi menurut penilaian pengguna. Kualitas *Website Alumni* dengan tolak ukur *WebQual* 4.0 dinilai baik oleh pengguna, kemudian berdasarkan penilaian responden harapan untuk seluruh sub variabel kualitas *website* sebesar 0.626 termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil dari pemetaan diagram IPA, indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas *Website Alumni* diantaranya *Website Alumni* harus dapat menyampaikan rasa kompetensi (dapat Diperoleh setiap saat), *Website Alumni* menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya. Berdasarkan persepsi pengguna, tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Pengembangan Sistem Informasi untuk dilakukan perbaikan pada *Website alumni*. Pengembangan Sistem Informasi perlu meningkatkan kinerja *Webiste* alumni, secara keseluruhan rata-rata kinerjanya dinilai tinggi namun terdapat satu sub variabel dimana kinerjanya masih sedang yaitu *Service interaction* oleh karena itu perlu adanya *continuous improvement* dimana pengguna harus merasa percaya terhadap sistem mengenai keamanan data transaksi, keamanan informasi pribadi, sistem harus mampu menjaga reputasi, meningkatkan personalisasi *website*, dan mengefisienkan iteraksi pengguna dengan Pengembangan Sistem Informasi, dan Operator. Pengembang Sistem Informasi perlu memperhatikan dan menjaga kualitas *website* alumni dari segi *Usability* (kualitas fungsional sistem), *Information* (kualitas konten), dan *Service Interaction* (kualitas hubungan), berdasarkan persepsi pengguna aspek aspek tersebut dianggap sangat penting.

Daftar Pustaka

- [1] David Sawyer McFarland, *CSS3: The Missing Manual*, 4th Editio. 2015.
- [2] R. N. Melo and L. B. Baruque, "Learning Theory and Instructional Design Using Learning Object," *Int. J. Scholarsh. Teach. Learn.*, vol. 5, no. 1, 2011.
- [3] Y. Mz, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabdra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, 2017.
- [4] Tjiptono dan Diana, "No Title," *Total Qual. Manag. (Edisi Revisi)*, 200AD.
- [5] Q. Aynayya, M. C. Saputra, and D. Pramono, "Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan Tampilan Website Seleksi Mahasiswa (SELMA) Universitas Brawijaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, 2018.
- [6] S. Fan and Q. Lê, "Developing a Valid and Reliable Instrument to Evaluate Users' Perception of Web-Based Learning in an Australian University Context," *J. Online Learn. Teach.*, vol. 7, no. 3, pp. 366–379, 2011.
- [7] A. Pant, "Usability evaluation of an academic library website Experience with the Central Science Library, University of Delhi," *Emerald Insight*, 2015.
- [8] O. Yuliani and J. Prasjo, "Evaluasi Usability Situs Web Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Pada STTNAS Yogyakarta)," in *Prosiding Seminar Nasional XI Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi 2016*, 2016.
- [9] K. Al-omar, "Automated Usability Evaluation Of E-Learning Websites In Saudi Arabia," *Comput. Sci. Inf. Technol.*, pp. 1–10, 2017.
- [10] R. Husaini, M. Suyanto, and E. T. Luthfi, "Evaluasi Web Sekolah Smk Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode Webqual & Importance Performance Analysis," *J. Teknol. Inf.*, vol. XII, no. 34, pp. 16–25, 2017.
- [11] Ni Putu Linda Santiari dan Surya Rahayuda, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE ALUMNI STIKOM BALI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," *JTIK*, vol. 5, no. 2, 2018.
- [12] Y. Erwadi, E. Utami, and H. Al Fatta, "Evaluasi Database Sistem Informasi Alumni Universitas Muhammadiyah Bengkulu," *J. Inf. Interaktif*, vol. 2, no. 2, pp. 156–162, 2017.

- [13] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "Prosiding Snatif Ke-4 Tahun 2017 Isbn: 978-602-1180-50-1 Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya," in *SNATIF*, 2017, pp. 355–361.
- [14] Y. Trimarsiah, "Evaluasi Website Sekolah SMANegeri 1 Semende Darat Laut Menggunakan Metode Webqual," *JIK*, vol. 8, no. 2, 2017.
- [15] O. Korkmaz and H. Altun, "A validity and reliability study of the Attitude Scale of Computer Programming Learning (ASCOPL)," *Mevlana Int. J. Educ.*, vol. 4, no. 1, pp. 30–43, 2014.
- [16] Santoso dan Anwar, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus," *J. Natl. Conf. Inf. Technol.*, 2016.
- [17] Indrawati, "Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis," *Konvergensi Teknol. Komun. dan Inf.*, 2015.