



Evaluasi Kualitas Website Republika.co.id Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Naufal Rizki Putra¹, Kraugusteeliana², Rio Wirawan³, Arwin Lawi⁴,
Herlina Jayadianti⁵

^{1,2,3} Sistem Informasi, ⁴Informatika

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

⁴Universitas Hasanudin Makassar

⁵Universitas UPN Veteran Yogyakarta

^{1,2,3}Jl. RS. Fatmawati Raya, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450

⁴Jl. Perintis Kemerdekaan, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245

⁵Jl. SWK Jl. Ring Road Utara, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283

E-mail: naufalgt29@gmail.com¹, kraugusteeliana@upnvj.ac.id², rio.wirawan@upnvj.ac.id³,
arwinlawi@gmail.com⁴, herlina.jayadianti@upnvj.ac.id⁵

Abstrak

Di Indonesia sendiri, perusahaan media yang memanfaatkan teknologi internet telah terjadi peningkatan dengan pesat, yaitu dengan penggunaan website sebagai media online, salah satunya adalah Republika.co.id. Republika.co.id mengubah penayangan berita menjadi sebuah portal berita online dengan variasi berita yang jauh lebih luas dibandingkan dengan pada saat awal didirikan. Untuk membantu pengembangan website [Republika](http://Republika.co.id), maka dilakukan penelitian evaluasi kualitas website menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengujian data yang dilakukan dari hasil penelitian yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji paired sample t-test, lalu dilanjutkan dengan menganalisis nilai kesenjangan (Gap Analysis) antara penilaian kinerja serta penilaian harapan, Webqual Index (WQI) untuk mendapatkan nilai dari kualitas website, serta menghitung nilai Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis yang didapatkan bahwa website [Republika](http://Republika.co.id) termasuk dalam kategori baik dengan nilai WQI yaitu 0,76, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)

1 PENDAHULUAN

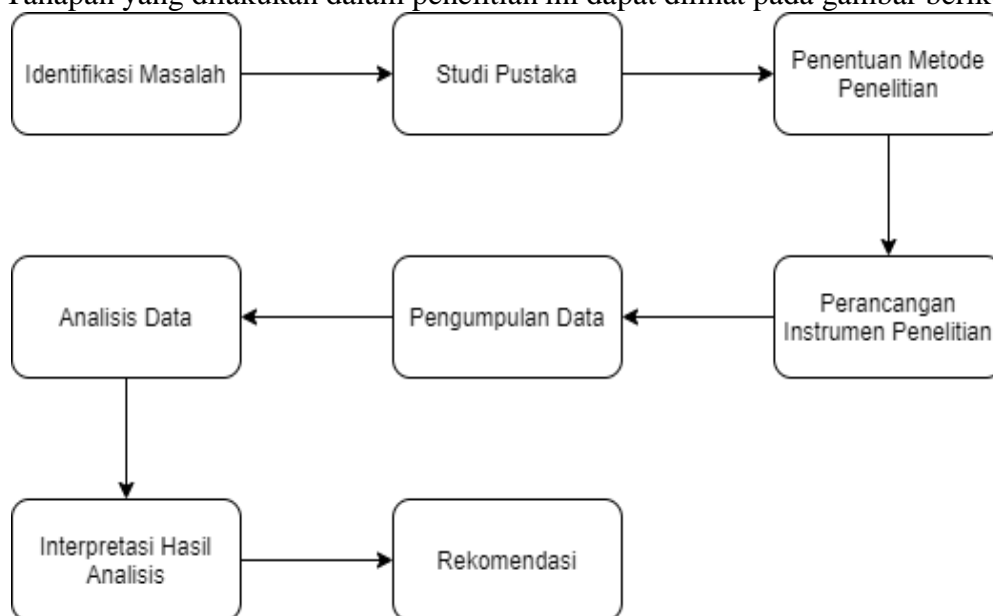
Teknologi informasi dewasa ini sudah berkembang jauh lebih pesat dan mempengaruhi semua pekerjaan manusia (Pratama dkk., 2021). Di Indonesia, semakin banyak perusahaan media yang menyediakan situs berita dengan memanfaatkan internet. Diantaranya adalah seperti [Republika](http://Republika.co.id) sebagai objek dari penelitian ini, Kompas, Tribunnews, serta situs berita lainnya. Tumbuhnya media baru

juga dapat mengurangi keberadaan media cetak. Menurut SimilarWeb, jumlah pengunjung rata-rata website Republika.co.id selama 3 bulan terakhir yaitu 16,7 juta pengunjung. Website Republika.co.id menempati peringkat ke 25 berdasarkan kategori News and Media. Menurut Alexa, persentase traffic website Republika.co.id mencapai 66,6% melampaui Tempo.co dan CNN Indonesia. Namun, traffic dari website Republika.co.id masih berada di bawah Merdeka.com dan Sindonews.com. Dengan pencapaian yang telah diraih oleh website Republika.co.id, harus diikuti dengan kualitas dan layanan website yang baik pula secara nyata. Karena padalsaat ini, banyak pengguna media berita online mengeluhkan bahwa beberapa berita yang disajikan oleh media berita online tidak sesuai dengan fakta yang sebenarnya. Pada konten, judul, serta isi berita tidaklah memiliki keterkaitan dan informasi yang disajikan tidak lengkap. Permasalahan lain yang terjadi salah satunya dari segi konten berita yaitu bagaimana website dapat merepresentasikan daya tarik tampilannya, sejauh mana website menarik bagi pengguna serta informasi yang disajikan dapat mudah dipahami oleh pengguna (Ginting dkk., 2019).

Berdasarkan penjabaran masalah diatas, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian untuk mengevaluasi kualitas website Republika dengan metode Webqual 4.0 serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk melihat apakah pencapaiann yang telah diraih website Republika sudah sesuai dengan harapan pengguna atau tidak.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini dipergunakan Instrumen berbentuk kuesioner yang mencakup *form* profil responden dan lembar pernyataan yang berjumlah 22 pernyataan terkait metode Webqual 4.0. Pernyataan dalam penelitian ini dibagi tiga bagian,



yaitu 8 pernyataan tentang *Usability Quality* (US), 7 pernyataan tentang *Information Quality* (IQ), serta 7 pernyataan tentang *Service Interaction Quality* (SIQ). Pada bagian pernyataan-pernyataan penelitian terkait metode Webqual 4.0 memiliki dua penilaian, yaitu penilaian kinerja dan penilaian harapan. Berikut merupakan pernyataan yang digunakan pada kuesioner penelitian ini:

Tabel 1. Instrumen Pernyataan Webqual 4.0 (Barnes dan Vidgen, 2002)

Kategori	Indikator Pernyataan	Kode Indikator
<i>Usability</i> (Kegunaan)	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan	US_1
	Interaksi saya dengan situs jelas dan mudah dimengerti	US_2
	Saya menemukan bahwa <i>website</i> mudah untuk bernavigasi	US_3
	Saya menemukan bahwa <i>website</i> mudah untuk digunakan	US_4
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang atraktif	US_5
	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipe <i>website</i>	US_6
	<i>Website</i> ini meningkatkan kompetensi atau persaingan untuk perusahaan lain	US_7
	<i>Website</i> ini memberikan pengalaman positif untuk saya	US_8
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	IQ_1
	<i>Website</i> menyediaka informasi yang dapat dipercaya	IQ_2
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu dan terbaru	IQ_3
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	IQ_4
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	IQ_5
	<i>Website</i> menyediakan informasi pada tingkat detail yang tepat	IQ_6
	<i>Website</i> memberikan informasi dengan format yang tepat	IQ_7
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	SIQ_1
	<i>Website</i> memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	SIQ_2
	<i>Website</i> menyimpan informasi pribadi saya dengan aman	SIQ_3
	<i>Website</i> memiliki fitur untuk personalisasi	SIQ_4
	<i>Website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan komunitas	SIQ_5
	<i>Website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi	SIQ_6
	Saya merasa yakin barang atau pelayanan yang saya pesan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	SIQ_7



3 PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari responden yang telah mengisi kuesioner. Kuesioner telah diisi oleh 400 responden pengunjung dari *website* Republika yang diperoleh peneliti. Analisis demografi dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam analisis demografi mencakup data jenis kelamin, data usia, data pekerjaan, serta data tingkat penggunaan *website* Republika. Berikut adalah data demografi responden.

Tabel 2. Analisis Demografi Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	204	51%
	Perempuan	196	49%
Usia	<21 tahun	56	14%
	21-30 tahun	164	41%
	31-40 tahun	32	8%
	>40 tahun	148	37%
	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	132
Pekerjaan	Karyawan/Pegawai	172	43%
	Wiraswasta	32	8%
	PNS	24	6%
	Lainnya	40	10%
	Tingkat Penggunaan Website	Jarang	208
Cukup Sering		100	25%
Sering		48	12%
Sangat Sering		44	11%

Dari instrumen pernyataan di atas, peneliti menggunakan 5 point Skala Likert dalam penilaian kinerja serta harapan dari di setiap pernyataan penelitian dengan memberikan skor pada skala 1 (satu) sampai 5 (lima) yang dapat disajikan dalam bentuk pilihan ganda (Bahrun and Alifah, 2017).

Tabel 3. Skala Likert

Pernyataan Responden	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilaksanakan guna menghitung tingkat keakuratan instrumen penelitian tersebut, apakah sudah valid atau tidak. Cara untuk melaksanakan uji validitas salah satunya bisa dengan mengacu pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau biasa dikenal dengan nilai r_{hitung} , dan membandingkannya dengan nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} didapatkan berdasarkan distribusi dari nilai r_{tabel} . Sampel yang dibutuhkan pada uji validitas berjumlah 30 responden dengan taraf signifikansi yang



digunakan adalah 5%. Oleh karena itu, nilai r_{tabel} yang sesuai adalah 0,361. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja (*Performance*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A_US1	80,60	110,938	,437	,945
A_US2	80,70	105,528	,726	,942
A_US3	80,47	107,016	,751	,942
A_US4	80,33	102,092	,757	,941
A_US5	80,43	101,289	,751	,941
A_US6	80,77	109,978	,468	,945
A_US7	80,60	110,938	,437	,945
A_US8	80,70	105,528	,726	,942
A_IQ1	80,47	107,016	,751	,942
A_IQ2	80,33	102,092	,757	,941
A_IQ3	80,43	101,289	,751	,941
A_IQ4	80,67	110,920	,410	,945
A_IQ5	80,33	101,057	,746	,941
A_IQ6	80,60	110,938	,437	,945
A_IQ7	80,70	105,528	,726	,942
A_SIQ1	80,47	107,016	,751	,942
A_SIQ2	80,33	102,092	,757	,941
A_SIQ3	80,50	101,914	,689	,942
A_SIQ4	80,67	111,333	,435	,945
A_SIQ5	80,33	101,057	,746	,941
A_SIQ6	80,40	102,731	,759	,941
A_SIQ7	80,87	109,568	,406	,946

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan (*Importance*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_US1	96,33	144,782	,857	,980
H_US2	96,30	149,045	,718	,981
H_US3	96,33	149,678	,735	,981
H_US4	96,27	148,064	,861	,980
H_US5	96,23	149,220	,793	,980
H_US6	96,33	146,920	,848	,980
H_US7	96,27	146,547	,886	,980
H_US8	96,20	148,166	,883	,980
H_IQ1	96,23	149,357	,874	,980
H_IQ2	96,40	143,766	,859	,980
H_IQ3	96,27	147,651	,890	,980
H_IQ4	96,30	145,597	,815	,980
H_IQ5	96,27	146,409	,829	,980
H_IQ6	96,20	152,993	,705	,981
H_IQ7	96,20	151,131	,754	,981
H_SIQ1	96,43	143,564	,871	,980
H_SIQ2	96,50	145,017	,799	,980
H_SIQ3	96,37	145,344	,878	,980
H_SIQ4	96,37	147,068	,835	,980
H_SIQ5	96,37	145,689	,923	,979
H_SIQ6	96,43	146,806	,852	,980
H_SIQ7	96,30	144,148	,897	,980



Untuk uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* sebagai alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas. Kueisoner akan dianggap reliabel apabila hasil dari Cronbach Alpha > 0,6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja (*Performance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,945	22

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan (*Importance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,981	22

3.2 Hasil Pengolahan Data

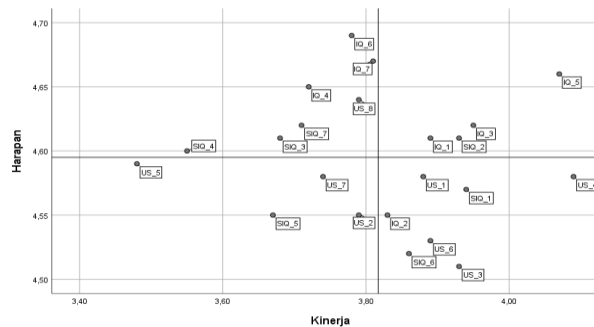
Pada subbab ini, akan menampilkan hasil pengolahan data dari kuesioner mengenai kualitas *website* Republika yang telah diisi oleh 400 responden. Pengolahan data untuk mencari nilai kesenjangan (*Gap Analysis*) serta Webqual Index yang dilakukan menggunakan Microsoft Excel 2016 dan IBM SPSS *Statistics* 26 menggunakan SPSS seperti terlihat dibawah ini:

Tabel 8 Hasil Pengolahan Data

Kategori	Indikator Pernyataan	Webqual Index	Gap Analysis	
			Nilai Gap	Rata-Rata Gap
Usability (Kegunaan)	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan	0,78	-0,70	-0,75
	Interaksi saya dengan situs jelas dan mudah dimengerti	0,76	-0,76	
	Saya menemukan bahwa <i>website</i> mudah untuk bernavigasi	0,79	-0,58	
	Saya menemukan bahwa <i>website</i> mudah untuk digunakan	0,82	-0,49	
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang atraktif	0,70	-1,11	
	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipe <i>website</i>	0,78	-0,64	
	<i>Website</i> ini meningkatkan kompetensi atau persaingan untuk perusahaan lain	0,75	-0,84	
Information Quality (Kualitas Informasi)	<i>Website</i> ini memberikan pengalaman positif untuk saya	0,76	-0,85	
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	0,78	-0,72	-0,78
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0,77	-0,72	

	Website menyediakan informasi yang tepat waktu dan terbaru	0,79	-0,67	
	Website menyediakan informasi yang relevan	0,74	-0,93	
	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0,81	-0,59	
	Website menyediakan informasi pada tingkat detail yang tepat	0,76	-0,91	
	Website memberikan informasi dengan format yang tepat	0,76	-0,86	
Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)	Website memiliki reputasi yang baik	0,79	-0,63	-0,82
	Website memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	0,79	-0,68	
	Website menyimpan informasi pribadi saya dengan aman	0,74	-0,93	
	Website memiliki fitur untuk personalisasi	0,71	-1,05	
	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan komunitas	0,73	-0,88	
	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi	0,77	-0,66	
	Saya merasa yakin barang atau pelayanan yang saya pesan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	0,74	-0,91	
	Rata-Rata		0,76	

3.3 Importance Performance Analysis



Gambar 2. Hasil dari Importance Performance Analysis

Hasil analisis menunjukkan bahwa Dalam kuadran I, terdapat 7 indikator yang termasuk di dalamnya, yaitu US_8, IQ_4, IQ_6, IQ_7, SIQ_3, SIQ_4, dan SIQ_7. Indikator yang masuk ke dalam kuadran tersebut akan diutamakan untuk dilakukan perbaikan. Hal ini dikarenakan atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting namun pada kenyataannya kualitasnya masih belum sesuai harapan dari pengguna.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa website Republika secara aktual belum memenuhi harapan pengguna berdasarkan hasil perhitungan analisis nilai kesenjangan dimana seluruh indikator bernilai negatif.



Namun, *website* Republika masih termasuk dalam kategori *website* yang baik berdasarkan hasil Webqual Index, karena nilai rata-rata Webqual Index yang diperoleh adalah 0,76. Terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan perbaikan, terutama 7 indikator yang termasuk dalam kuadran I pada *Importance Performance Analysis*.

REFERENSI

- Bahrin, S. and Alifah, S., Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, 2(2), 81-88, 2017.
- Barnes, S. J., & Richard Vidgen. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(2), 114-127, 2002.
- Ginting, F. Y. B., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D.. Evaluasi Kualitas Konten Website Republika Online Berdasarkan Metode Global Quality Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1685-1692, 2019.
- Pratama, M. R., Kraugusteeliana, K., & Indarso, A. O.. Perancangan Analisis Kualitas *Website* Kartu Jakarta Pintar Plus Menggunakan *Framework* WebQual 4.0. *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)*, 523-531, 2021.