Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Ravita Dinia Shofi[1], Aries Dwi Indriyanti[2]

[1,3] Jurusan Teknik Informatika Prodi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya
[1]ravita.18005@mhs.unesa.ac.id
[3]ariesdwi@unesa.ac.id

***Abstrak*— Sebelum melakukan transaksi pembelian, pelanggan biasanya melakukan perbandingan harga atau melihat-lihat produk, selain pada aplikasi terkadang para pelanggan melakukan hal ini melalui *website e-commerce*. Berdasarkan data "Report: Peta Persaingan *E-commerce* Q3 2021" yang dilakukan oleh iPrice. Tokopedia mendapatkan peringkat pertama dengan jumlah pengunjung *website* yaitu 158 Juta perbulan. Untuk mempertahankan peringkat yang ada, penulis ingin meneliti lebih lanjut dan membuat rekomendasi desain *website* Tokopedia sesuai dengan hasil penelitian berdasarkan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0 didapatkan hasil valid dan reliabel terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Kemudian dilanjutkan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pertama yaitu Analisis kesesuaian dengan hasil data total yaitu 91,9 %. Hasil ini termasuk < 100% ini berarti *Website* Tokopedia masih belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Kedua yaitu Analisis Kesenjangan didapatkan hasil *Usability* -0,26, *Information Quality* -0,28, *Service Interaction Quality* -0,53 berikut nilai GAP dinyatakan Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Ketiga yaitu Analisis Kuadran IPA yang memberikan hasil Kuadran 1 dengan instrumen nomer 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 yang semua merupakan bagian dari *Usability* dan Kuadran 3 dengan instrumen nomer 21 yaitu S6 yang termasuk bagian *Service Interaction Quality* (Menyampaikan rasa bermasyarakat/ sosial) sehingga berdasarkan hasil kuadran IPA yang didapatkan, *Website* Tokopedia perlu dilakukan perbaikan agar bisa meningkatkan Evaluasi Kualitas *Website* Tokopedia menjadi lebih baik dan sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Kesimpulannya penulis memberikan rekomendasi desain berdasarkan kuadran 1 dan 3.**

Kata Kunci*— *Kualitas Website, Tokopedia, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Rekomendasi Desain.

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan daya jual-beli masyarakat dari masa tradisional hingga saat modern ini sudah bermunculan berbagai macam situs transaksi jual-beli online atau aplikasi dari sosial media hingga *e-commerce*, beberapa tahun ini dalam melakukan transaksi pembelian produk tidak harus datang ke toko fisik namun sudah bisa dilaksanakan secara online. Demi memenuhi kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi sangat membantu kebutuhan transaksi jual-beli produk khususnya *e-commerce*. *E-commerce* merupakan *platform* online untuk mempertemukan penjual dan pembeli melakukan aktivitas sehingga menghubungkan dunia fisik dengan virtual [1]. Terkadang sebelum melakukan transaksi pembelian, pelanggan biasanya melakukan perbandingan harga atau melihat-lihat produk, selain pada aplikasi terkadang para pelanggan melakukan hal ini melalui *website e-commerce*. Berkembang pesatnya jual-beli di masyarakat melalui media online khususnya *e-commerce* menjadi kesempatan bagi pengusaha kecil maupun besar untuk memanfaatkan media dari aplikasi maupun *website* yang ada agar bisa meningkatkan penjualan produk kepada para konsumen tanpa harus datang ke toko secara langsung. Dengan memanfaatkan aplikasi atau *website e-commerce* menjadi bisa dengan mudah mencari informasi dan membeli produk yang diinginkan tanpa perlu datang ke toko secara langsung [2].

Berdasarkan data "Report: Peta Persaingan *E-commerce* Q3 2021" yang dilakukan oleh iPrice (Situs pembanding harga produk yang dijual di berbagai *e-commerce* terpercaya di Indonesia) telah diketahui bahwa terdapat 5 *website e-commerce* yang memasuki peringkat teratas tingkat lokal dan regional se-Asia Tenggara pada kategori jumlah pengunjung *website* bulanan terbanyak. Tokopedia mendapatkan peringkat pertama dengan jumlah pengunjung *website* yaitu 158 Juta perbulan yang telah dilaporankan oleh iPrice. Kemudian disusul oleh Shopee diurutan kedua dengan 134 Juta perbulan, Bukalapak diurutan ketiga dengan 30 Juta perbulan, Lazada dengan 28 Juta perbulan, Blibli dengan 16 Juta perbulan, dan seterusnya. Hal ini membuat Tokopedia membuktikan bahwa marketplace milik Indonesia ini telah memiliki perkembangan yang sangat pesat dalam berlangsungnya jual-beli di masyarakat [3].

Berdasarkan rangkuman data dari We Are Social (*Website Creative Agency*) dan Hootsuite (*Leader of social media management*) pada bulan Juli 2021 terdapat situs web yang paling banyak dikunjungi di dunia berdasarkan total *website traffic* (ALEXA) dan situs *website* Tokopedia tidak terangkum di situs tersebut. Rangkuman tersebut terdapat web terkemuka seperti Google.com menjadi peringkat pertama, Youtube.com mendapat peringkat kedua dan disusul *website* lainnya namun *website* yang berbasis *e-commerce* yang masuk di peringkat tersebut yaitu JD.Com dengan peringkat ke 10. Ini berarti jika berdasarkan data dari iPrice saja telah disebutkan bahwa itu merupakan peringkat lokal dan regional se asia tenggara dan

berdasarkan situs We Are Social dan Hootsuite, *Website* Tokopedia belum memasuki peringkat dunia dan tentu ini harus menjadi perhatian untuk Tokopedia bisa memperbaiki situs *website*nya agar membuat masyarakat puas dalam menggunakannya [4].

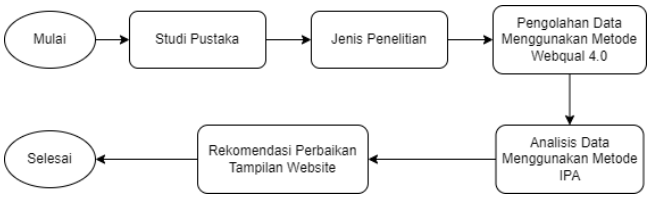
Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari dari Universitas Telkom pada 2016 membuat penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 masih dirasa ada kekurangan yaitu tidak terdapat evaluasi kualitas *website* dengan rekomendasi desain, oleh sebab itu penulis ingin mengadakan penelitian sesuai dengan saran dari penelitian sebelumnya dengan menambahkan metode pengukuran kualitas *website* yang digabungkan yaitu metode *Webqual* 4.0 dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) agar bisa diketahui kualitas *website* yang masih perlu perbaikan [5]. Setelah diketahui yang menjadi masalah pada *website* Tokopedia berdasarkan penyelesaian menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) kemudian dibuat output perbaikan desain *website* Tokopedia yang sesuai.

Metode *Webqual* 4.0 adalah metode yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang kualitas *website* yang berdasarkan persepsi masyarakat. Metode *Webqual* 4.0 merupakan metode yang paling terbaru dari *Webqual* yang ada sebelumnya. *Webqual* 4.0 berisi penelitian tentang *Usability* (kegunaan *website*), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan yang ada). Sehingga nanti akan diadakan penelitian dengan memberikan pertanyaan/ kuesioner kepada pelanggan dengan pertanyaan yang memenuhi batasan *Webqual* 4.0 [6]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk mengukur hubungan persepsi pengguna dengan prioritas untuk meningkatkan kualitas yang didasarkan dari perspektif pengguna (Menurut Martila dan James (1997) dalam penelitian milik Ernesto Ersada Barus, Suprapto, dan Admaja Dwi Herlambang). Metode ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Menurut Martilla dan James metode ini dikembangkan karena kepuasan pengguna menjadi tolak ukur penilaian terhadap kinerja *website* atau kualitas *website* [7].

Perkembangan yang telah terjadi menjadi persaingan antar *e-commerce* yang akan terus berlanjut dan akan semakin menjadi bahan untuk berbagai perusahaan terus mengevaluasi kualitas layanan *website* yang mereka miliki agar bisa meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan [8]. Dari penelitian yang telah dijadikan referensi tentang Evaluasi Kualitas *Website* belum didapatkan adanya implementasi langsung dari perbaikan untuk desain *website* maupun pembuatan *website* dengan metode ini. Oleh sebab itu penulis ingin meneliti lebih lanjut dan membuat perbaikan untuk desain *website* Tokopedia sesuai dengan hasil penelitian berdasarkan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

II. METODE PENELITIAN

Berikut ditunjukkan alur penelitian yang dikerjakan sebagai berikut:



Gbr. 1 Alur Penelitian

A. Studi Pustaka

Melakukan pembelajaran yang terkait dengan evaluasi kualitas *website* pada berbagai literasi untuk menentukan pembeda yang masih jarang digunakan dengan metode *Webqual* 4.0 dan metode IPA. Melakukan pembelajaran tentang *website* Tokopedia sebagai objek penelitian terkait [9]. Pembelajaran tersebut dilakukan untuk memperkuat dan mendukung penelitian ini [10].

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deksriptif. Dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner data hasilnya akan diolah menggunakan *software* SPSS [11], dari hasil yang didapatkan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan metode IPA kemudian akan diberikan rekomendasi desain tampilan *website* susuai dengan hasil penelitian.

C. Pengolahan Data Menggunakan Metode Webqual 4.0

Metode *Webqual* 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung, metode ini telah melalui perkembangan dari *Webqual* 3.0 menjadi *Webqual* 4.0 yang kini terdapat identifikasi dimensi yaitu *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) [12] serta dimensi Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan 22 Butir kuesioner *Webqual* 4.0 dan 4 butir tambahan kuesioner untuk kepuasan pelanggan. Berikut merupakan instrumen *Webqual* 4.0 yang digunakan pada kuesioner yang disebarkan kepada responden.

TABEL I
INSTRUMEN WEBQUAL 4.0

Dimensi	Pertanyaan	Kode
Usability	Situs ini mudah dipelajari serta digunakan	U1
	Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti	U2
	Dapat dengan mudah menemukan menu-menu didalam *website*	U3
	Website dengan mudah digunakan	U4
	Memiliki tampilan *website* yang menarik	U5
	Desain *website* yang cocok dengan jenisnya	U6
	website telah memiliki kompetensi	U7

Dimensi	Pertanyaan	Kode
	website mampu menciptkan pengalaman positif untuk pengguna	U8

Dimensi	Pertanyaan	Kode
Usability	Situs ini mudah dipelajari serta digunakan	U1
	Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti	U2
	Dapat dengan mudah menemukan menu-menu didalam *website*	U3
	Website dengan mudah digunakan	U4
	Memiliki tampilan *website* yang menarik	U5
	Desain *website* yang cocok dengan jenisnya	U6
	website telah memiliki kompetensi	U7
	website mampu menciptkan pengalaman positif untuk pengguna	U8
Information Quality	*Website* telah menyediakan berbagai informasi yang akurat	IQ1
	Website telah menyediakan berbagai informasi yang dapat dipercaya	IQ2
	Website telah menyediakan berbagai informasi yang tepat waktu	IQ3
	Website telah menyediakan berbagai informasi yang relevan	IQ4
	Website telah menyediakan berbagai informasi yang mudah dimengerti	IQ5
	Website telah menyediakan berbagai informasi dengan detail yang tepat	IQ6
	Website telah menyediakan berbagai informasi dalam format yang tepat	IQ7
Service Interaction Quality	*Website* memiliki reputasi yang baik	S1
	Memiliki rasa aman dalam bertransaksi	S2
	Memiliki rasa aman dengan data pribadi pengguna	S3
	Memiliki rasa personal atau terjaminnya privasi	S4
	Mudah berkomunikasi dengan perusahaan jika terdapat keluhan	S5
	Menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial	S6
	Memberikan produk atau layanan sesuai dengan yang ada pada platform dengan kenyataan	S7
Kepuasan Pelangan	Saya puas terhadap kualitas pelayanan Tokopedia	P1
	Saya puas terhadap produk yang ditawarkan Tokopedia	P2
	Saya akan sering menggunakan Tokopedia saat belanja online	P3
	Saya siap merekomendasikan Tokopedia kepada teman mapun kerabat untuk keperluan jual beli online	P4

Kuesioner yang disebarkan menggunakan skala *Likert* (skala yang diperuntukkan dalam mengukur pendapat pelanggan pada suatu hal) dengan nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Untuk menentukan jumlah responden yaitu karena populasi pengunjung atau pengguna Tokopedia yang besar maka data akan dihitung berdasarkan populasi pengunjung *website* Tokopedia yang ada pada data "Report: Peta Persaingan *E-commerce* Q3 2021" yang dilakukan oleh iPrice yaitu pengunjung *website* Tokopedia ada 158 juta perbulan kemudian ini akan dijadikan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2} \text{ …….. [17]}$$

Keterangan:
n : Jumlah minimum responden
N : Jumlah populasi
d : Tingkat kesalahan

1) Penelitian dilakukan berdasarkan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas website Tokopedia.
2) Penentuan Populasi dihitung berdasarkan "Report: Peta Persaingan E-commerce Q3 2021" yang dilakukan oleh iPrice, kemudian dihitung menggunakan rumus Slovin. Setelah mendapatkan hasil perhitungan. Nilai tersebut dibuat untuk mencari responden berdasarkan sampel mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Surabaya
3) Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS.
4) Penelitian menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Perfomance Analysys (IPA)

Kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang diperuntukkan dalam mengetahui tingkat kebeneran kuesioner yang ada. Uji Validitas merupakan uji ketelitian pengukuran yaitu jika r hitung > r tabel maka dikatakan telah valid. Uji Reliabilitas yaitu dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai 0,6 [13].

D. Analisis Data Menggunakan Metode IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kinerja *website* atau layanan yang dirasakan pelanggan sehingga bisa menjadi evaluasi untuk memperbaiki *website*/ layanan sesuai dengan kepuasan pelanggan khususnya *website* Tokopedia. Tahapan yang dilakukan sebagai berikut.

Analisis Kesesuaian dilakukan untuk mengetahui skor perbandingan *importance* dan *performance* pada *website* dengan rumus berikut:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \text{ x 100\% …….. [14]}$$

Keterangan:
Tki : Nilai Kesesuaian
xi : Skor *Performance* (Kinerja)
yi : Skor *Importance* (Kepentingan)

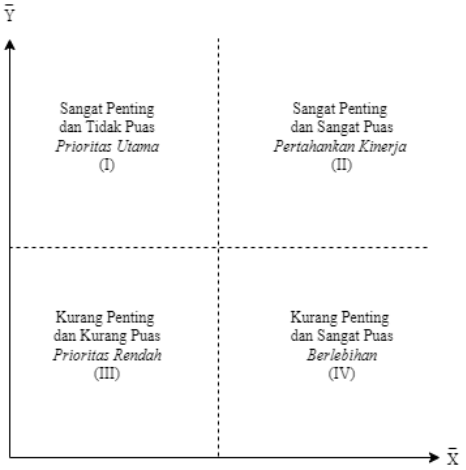
Analisis Kesenjangan dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan dan kinerja *website* dengan rumus berikut:

Qi*(Gap)* = perf *(i)* – imp *(i)* …….. [18]

Keterangan

Qi (Gap) : Nilai Kesenjangan
Perf (i) : Nilai rata-rata *Performance* (Kinerja)
Imp (i) : Nilai rata-rata *Importance* (Kepentingan)

Analisis Kuadran IPA dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Webqual* yang telah disebarkan kepada responden. Analisis ini terdapat 4 kuadran sebagai berikut [15].



Gbr. 2 Kuadran IPA.

Gambar 2 yaitu Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari:

1) Kuadran I: merupakan prioritas utama yang mana nilainya sangat penting namun kenyataannya pelanggan tidak merasa puas dan harus ditingkatkan perbaikannya.
2) Kuadran II: merupakan kuadran yang harus dipertahankan kinerjanya karena nilainya sangat penting dan pelanggan sangat puas terhadap kinerjanya.
3) Kuadran III: merupakan prioritas rendah yang nilainya kurang penting dan pelanggan kurang puas dan perlu ditingkatkan perbaikannya.
4) Kuadran IV: merupakan kuadran yang berlebihan karena nilainya kurang penting dan namun membuat pelanggan sangat puas.

E. Rekomendasi Perbaikan Tampilan Website

Berdasarkan hasil dari analisis data menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) penulis memberikan rekomendasi perbaikan desain tampilan *Website* Tokopedia.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisikan hasil dan pembahasan dari metode penelitian yang sudah dilaksanakan sebagai berikut.

A. *Pengolahan Data Menggunakan Metode Webqual 4.0*

Penentuan Jumlah responden dengan perhitungan Slovin mendapatkan hasil 100 responden untuk mengisi kuesioner.

N didapatkan dari data pengunjung *website* Tokopedia pada kuartal 3 2021 yaitu 158 Juta perbulan yang telah dilaporankan oleh iPrice. Dan d menggunakan tingkat kesalahan 10% itu berarti d =0,1. Sehingga didapatkan hasil berikut ini.

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2} = \frac{158.000.000}{1+158.000.000\ (0,1)^2} = 99,9$$

Sehingga hasilnya dibulatkan menjadi 100 responden. Kemudian data dihitung menggunakan software SPSS yang menghasilkan data berikut:

1) Uji Validitas: merupakan kegiatan untuk mengukur valid atau tidaknya dari kuesioner yang telah diberikan [16], berikut adalah hasil Uji Validitas dalam penelitian ini.

TABEL II
HASIL DARI UJI VALIDITAS

Uji Validitas				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	U1	0,853	0,195	Valid
2	U2	0,858	0,195	Valid
3	U3	0,842	0,195	Valid
4	U4	0,833	0,195	Valid
5	U5	0,796	0,195	Valid
6	U6	0,82	0,195	Valid
7	U7	0,748	0,195	Valid
8	U8	0,819	0,195	Valid
9	IQ1	0,865	0,195	Valid
10	IQ2	0,907	0,195	Valid
11	IQ3	0,813	0,195	Valid
12	IQ4	0,895	0,195	Valid
13	IQ5	0,884	0,195	Valid
14	IQ6	0,854	0,195	Valid
15	IQ7	0,818	0,195	Valid
16	S1	0,726	0,195	Valid
17	S2	0,809	0,195	Valid
18	S3	0,793	0,195	Valid
19	S4	0,828	0,195	Valid
20	S5	0,792	0,195	Valid
21	S6	0,639	0,195	Valid
22	S7	0,804	0,195	Valid
23	P1	0,811	0,195	Valid

Uji Validitas				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
24	P2	0,756	0,195	Valid
25	P3	0,869	0,195	Valid
26	P4	0,914	0,195	Valid

Berdasarkan tabel diatas diambil data r tabel 0,195 karena mengambil sampel dengan 100 responden dan tingkat signifikan 5% sehingga menghasilkan nilai yang menunjukkan r hitung lebih besar dari r tabel itu berarti kuesioner yang ada dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas: merupakan kegiatan untuk mengukur seberapa relatif konsisten kuesioner yang telah diberikan [16], berikut adalah hasil Uji Reliabilitas dalam penelitian ini.

TABEL III
HASIL DARI UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas				
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
1	*Usability*	0,93	0,6	Reliabel
2	Information Quality	0,942	0,6	Reliabel
3	Service Interaction	0,884	0,6	Reliabel
4	Kepuasan	0,855	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diambil data yang menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 (Nilai syarat untuk dinyatakan Reliabel) sehingga menghasilkan nilai yang menunjukkan *Cronbach"s Alpha* lebih besar dari 0,6 itu berarti kuesioner yang ada dinyatakan Reliabel/ Konsisten. Sehingga hal ini dinyatakan terpercaya sebagai alat ukur dalam penelitian.

B. *Analisis Data Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*

Memasuki tahap metode IPA dengan didapatkan hasil analisis berikut:

1) Analisis Kesesuaian:

TABEL IV
HASIL ANALISIS KESESUAIAN

Instrumen	Performance / Kinerja	Importance / Kepentingan	Tingkat Kesesuaian %
U1	414	419	98,8
U2	408	433	94,2
U3	397	425	93,4
U4	410	443	92,5
U5	417	444	93,9
U6	425	443	95,9
U7	389	426	91,4
U8	404	438	92,2
IQ1	401	442	90,7
IQ2	411	442	92,9
IQ3	401	424	94,5
IQ4	415	430	96,5
IQ5	410	438	93,6
IQ6	401	441	90,9
IQ7	404	425	95
S1	419	457	91,6
S2	419	462	90,6
S3	386	454	85
S4	385	451	85,3
S5	370	442	83,7
S6	348	376	92,5
S7	386	441	87,5
Total	8820	9596	91,9

Tabel diatas merupakan tabel yang menunjukkan hasil pengolahan data dengan melakukan pengujian yang melihat sejauh mana presentase perbandingan antara *performance* dengan *importance* sehingga didapatkan hasil presentase tingkat kesesuaian. Data tersebut didapatkan presentasi terendah 85 % dengan instrumen S3 atau instrumen yang menunjukkan perasaan aman dengan data pribadi pengguna/ pelanggan. Berdasarkan data tersebut telah dihasilkan data total yaitu 91,9 %. Hasil ini termasuk < 100% ini berarti *Website* Tokopedia masih belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan.

2) Analisis Kesenjangan (Gap): Analisis Kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pengguna/ pelanggan dan kinerja *website*. Analisis Gap dihitung dari rata-rata *Performance* dikurangi dengan rata-rata *Importance* sehingga menghasilkan nilai GAP. Maksudnya adalah seberapa nilai GAP dari kinerja *website* dan kepentingan pengguna/ pelanggan. Jika hasil yang didapatkan positif maka kinerja *website* sudah sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan dan sebaliknya jika negatif maka belum sesuai.

TABEL V
HASIL GAP INSTRUMEN USABILITY

Instrumen	Rata-rata Performance / Kinerja	Rata-rata Importance / Kepentingan	GAP
U1	4,14	4,19	-0,05
U2	4,08	4,33	-0,25
U3	3,97	4,25	-0,28
U4	4,1	4,43	-0,33
U5	4,17	4,44	-0,27
U6	4,25	4,43	-0,18
U7	3,89	4,26	-0,37
U8	4,04	4,38	-0,34
Rata-rata	4,08	4,33875	-0,25875

Berdasarkan hasil diatas semua data instrumen *Usability* didapatkan nilai GAP Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan.

TABEL VI
HASIL GAP INSTRUMEN INFORMATION QUALITY

Instrumen	Rata-rata Performance / Kinerja	Rata-rata Importance / Kepentingan	GAP
IQ1	4,01	4,42	-0,41
IQ2	4,11	4,42	-0,31
IQ3	4,01	4,24	-0,23
IQ4	4,15	4,3	-0,15
IQ5	4,1	4,38	-0,28
IQ6	4,01	4,41	-0,4
IQ7	4,04	4,25	-0,21
Rata-rata	4,061428571	4,345714286	-0,284285714

Berdasarkan hasil diatas semua data instrumen *Information Quality* didapatkan nilai GAP Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan.

TABEL VII
HASIL GAP INSTRUMEN SERVICE INTERACTION QUALITY

Instrumen	Rata-rata Performance / Kinerja	Rata-rata Importance / Kepentingan	GAP
S1	4,19	4,616161616	-0,426161616
S2	4,19	4,62	-0,43
S3	3,86	4,54	-0,68
S4	3,85	4,51	-0,66
S5	3,7	4,42	-0,72
S6	3,48	3,76	-0,28
S7	3,86	4,41	-0,55
Rata-rata	3,875714286	4,410880231	-0,535165945

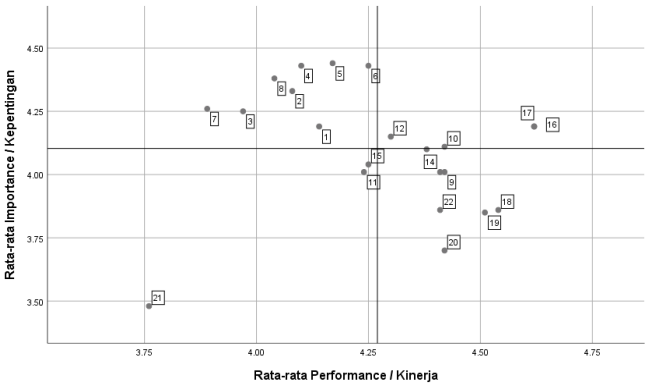
Berdasarkan hasil diatas semua data instrumen *Service Interaction Quality* didapatkan nilai GAP Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan.

TABEL VIII
HASIL GAP SELURUH INSTRUMEN

Variabel	Rata-rata Performance / Kinerja	Rata-rata Importance / Kepentingan	GAP
Usability	4,08	4,33875	-0,25875
Information Quality	4,061428571	4,345714286	-0,284285714
Service Interaction	3,875714286	4,410880231	-0,535165945
Rata-rata	4,005714286	4,365114839	-0,359400553

Berdasarkan hasil diatas semua data didapatkan nilai GAP Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan.

3) Analisis Kuadran IPA:



Gbr. 3 Hasil Kuadran IPA.

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada Kuadran IPA diketahui sebagai berikut. Kuadran 1 merupakan kuadran yang berarti instrumen didalamnya perlu ditingkatkan perbaikannya. Kuadran 2 merupakan kuadran yang berarti instrumen didalamnya harus dipertahankan kinerjanya. Kuadran 3 merupakan kuadran yang berarti instrumen didalamnya perlu ditingkatkan perbaikannya. Kuadran 4 merupakan kuadran yang berarti instrumennya boleh dihapus atau ditingkatkan perbaikannya. Berarti sesuai dengan Kuadran IPA diatas diketahui yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu Kuadran 1 dan 3.

Kuadran 1 dengan instrumen nomer 1(U1 = situs mudah dipelajari dan dioperasikan), 2 (U2 = Interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti),3 (U3 = Mudah untuk menemukan menu-menu di dalam *website*), 4 (U4 = *Website* mudah digunakan), 5 (U5 = Memiliki tampilan *website* yang menarik), 6 (U6 = Desain *website* yang cocok dengan jenis *website*), 7 (U7 = *Website* memiliki kompetensi/keunikan), 8 (U8 = *Website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna), dan

Kuadran 3 dengan instrumen nomer 21 (S6 = Menyampaikan rasa bermasyarakat/ sosial).

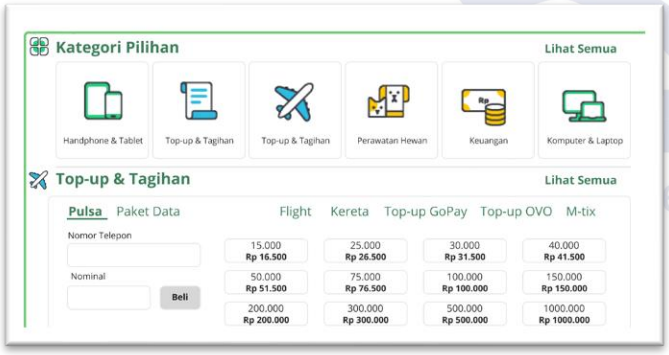
Sesuai dengan hasil penelitian di atas diketahui S6 yaitu Menyampaikan rasa bermasyarakat/ sosial, ini bersangkutan dengan website Tokopedia yang saat ini tidak ada fitur Feed, padahal fitur ini bisa berguna untuk melakukan kegiatan bermasyarakat atau bersosial melalui Tokopedia. Oleh sebab itu penulis memberikan rekomendasi perbaikan tampilan website berikut agar bisa memenuhi keinginan *user* dalam bermasyarakat/sosial melalui Website Tokopedia.

C. *Rekomendasi Perbaikan Tampilan Website*

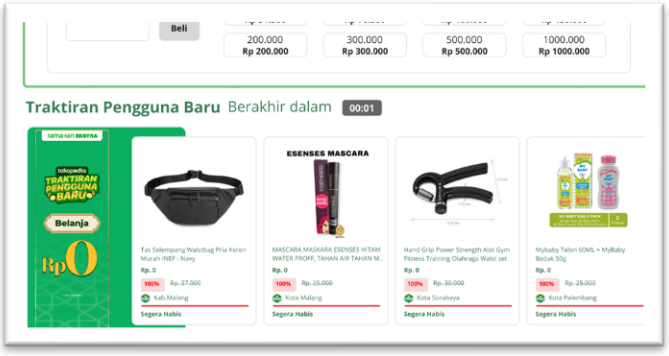
Berdasarkan Kuadran IPA yang dihasilkan, berikut rekomendasi perbaikan Desain Tampilan *Website* yang penulis berikan untuk *Website* Tokopedia.

1) Rekomendasi untuk U5 = Memiliki tampilan website yang menarik), U6 = Desain website yang cocok dengan jenisnya, U8 = Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Gbr. 4 Rekomendasi Desain Tampilan Awal Website Tokopedia.

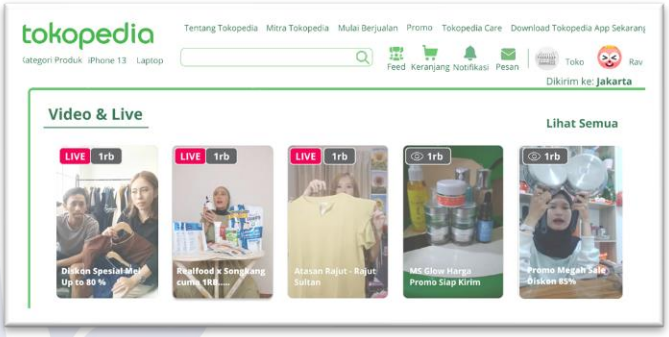


Gbr. 5 Rekomendasi Desain Tampilan Awal Website Tokopedia.

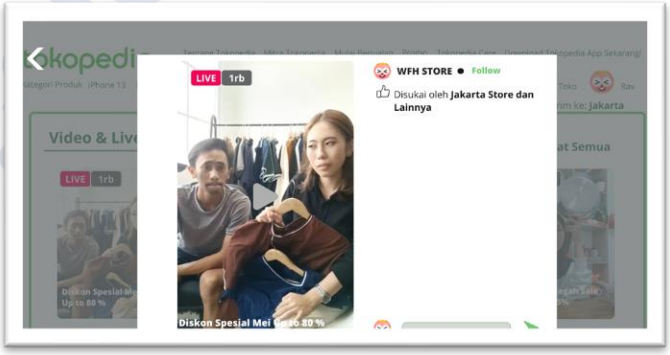


Gbr. 6 Rekomendasi Desain Tampilan Awal Website Tokopedia.

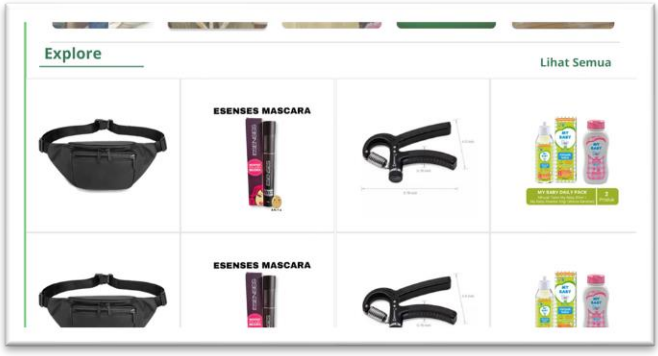
2) Rekomendasi berikut digunakan untuk instrument S6 = menyampaikan rasa bermasyarakat, oleh sebab itu penulis menambahkan Fitur Feed seperti yang ada di Mobile App milik Tokopedia dengan memberikan tampilan yang susuai untuk Website Tokopedia.



Gbr. 7 Rekomendasi Desain Tampilan Feed Website Tokopedia.



Gbr. 8 Rekomendasi Desain Tampilan Feed Lihat Semua untuk Video & Live pada Website Tokopedia.



Gbr. 9 Rekomendasi Desain Tampilan Feed Website Tokopedia.

Gbr. 10 Rekomendasi Desain Tampilan Feed Lihat Semua untuk Explore pada Website Tokopedia.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan Analisis kesesuaian didapatkan hasil total tingkat kesesuaian yaitu 91,9 %. Hasil ini termasuk < 100% yang berarti *Website* Tokopedia masih belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Berdasarkan hasil Analisis Kesenjangan (GAP) didapatkan hasil nilai GAP semuanya Negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Setelah mendapatkan hasil analisis kesesuaian dan kesenjangan maka dilakukan analisis kuadran IPA untuk mengetahui instrumen mana yang perlu dilakukan perbaikan. Penelitian pada kuadran IPA memberikan hasil Kuadran 1 dengan instrumen nomer 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 yang semua merupakan dimensi *Usability* dan Kuadran 3 dengan instrumen nomer 21 yaitu S6 yang termasuk dimensi *Service Interaction Quality* (Menyampaikan rasa bermasyarakat/ sosial) sehingga berdasarkan hasil kuadran IPA yang didapatkan *Website* Tokopedia perlu dilakukan perbaikan agar bisa meningkatkan evaluasi kualitas *website* Tokopedia menjadi lebih baik dan sesuai dengan kepentingan pengguna/ pelanggan. Penulis telah memberikan rekomendasi desain berdasarkan Kuadran IPA yang memungkinkan untuk diberikan.

V. SARAN

Setelah mendapatkan kesimpulan dari penelitian di atas, kekurangan dari penelitian ini adalah belom mengetahui model bisnis terbaru dari Tokopedia maka penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk mencari tahu tentang dimensi *usability* yang harus diperbaiki dan model bisnis terbaru sesuai *user experience* dari Tokopedia sehingga lebih tahu alasan Tokopedia membuat websitenya tidak memberikan fitur Feed pada website dan membuat *user* masih merasa kurang perihal Menyampaikan rasa bermasyarakat/ sosial yang termasuk dalam dimensi *Service Interaction Quality*. Penulis juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya bisa mencoba mengevaluasi kualitas website menggunakan metode yang lain.

REFERENSI

[1] Rini, E. S., Ginting, P., & Sembiring, B. K. F. (2017, November). Impact of eCommerce service quality, recovery service quality, and satisfaction in Indonesia. In 2017 International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET) (pp. 35-40). IEEE.

[2] Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas *Website*, Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen, 5(1), 56-68.

[3] Iprice (2021). Report: Peta Persaingan *E-commerce* Q3 2021. Official *Website* iPrice (Situs pembanding harga produk yang dijual di berbagai *e-commerce* terpercaya di Indonesia).

[4] We Are Social (2021). Digital 2021 July Global Statshot: Digital Audiences Sweet, but There May Be Trouble Ahead. Full Report. World's Most Visited *Website*s (Alexa). Official We Are Social (2021). Digital 2021 July Global Statshot: Digital Audiences Sweet, but There May Be Trouble Ahead. Full Report. World's Most Visited *Website*s (Alexa). Official *Website* We Are Social.

[5] Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis pengaruh kualitas *website* tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual* 4.0. eProceedings of Management, 3(3),2930-2937.

[6] Fatmala, Winda Siti; Suprapto; dan Rachmadi, Aditya. (2018). "Analisis Kualitas Layanan *Website* E- Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)". Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(1), 175-183.

[7] Barus, Ernesto Ersada; Suprapto; dan Herlambang, Admaja Dwi. (2018). "Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode *Webqual* dan Importance Performance Analysis". Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(4), 1483-1491.

[8] Rahayu, L. K., Mustika, W. P., & Wahyudi, W. F. (2018). *WEBQUAL* 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE E-COMMERCE* ALZAFA. COM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 2(1), 47-54.

[9] Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. Pseudocode, 5(1), 10-17.

[10] Maryani, Mahesworo, B., Perbangsa, A. S., & Hendarti, H. (2019). User Interface Evaluation on Government Knowledge Management Portal Using *Webqual* 4.0. 2019 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech).

[11] Hasna, W. B. D., & Nuryana, I. K. D. (2021). Analisis Kualitas Layanan *Website* Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI), 2(4), 27-32.

[12] Astuti, A. P., & Sari, P. K. (2016). Analisis kualitas *website* Lazada Indonesia berdasarkan metode *Webqual* 4.0 dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. eProceedings of Management, 3(2).

[13] Utami, I. S., & Setiadi, H. (2021, March). Analysis The Effect of *Website* Quality on User Satisfaction with The *Webqual* 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA)(Case Study: SPMB Sebelas Maret University's *Website*). In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1842, No. 1, p. 012003). IOP Publishing.

[14] Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan

menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jurnal Optimasi Sistem Industri, 12(1), 301-309.

[15] Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* RUMAH BATIK ANDALAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 7(1), 27-35.

[16] Firdaus, M. B., Puspitasari, N., Budiman, E., Widians, J. A., & Bayti, N. (2019). Analysis of the Effect of Quality Mulawarman University Language Center *website*s on User Satisfaction Using the *Webqual* 4.0 Method. 2019 2nd International Conference on Applied Information Technology and Innovation (ICAITI).

[17] Syahputri, K., Rizkya, I., Siregar, I., & Syardhi, O. C. (2021, March). Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 1122, No. 1, p. 012035). IOP Publishing.

[18] Ashari, M. R., Pradana, D. S., & Wahyuni, E. D. (2020). Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Repositor, 2(3), 351-362.

UNESA
Universitas Negeri Surabaya