

PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK IGRACIAS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Eben Haezer Siregar¹⁾, Dwi Januarita²⁾, Citra Wiguna³⁾

^{1,2,3)}Sistem Informasi, IT Telkom Purwokerto, Jawa Tengah

email: 17103048@ittelkom-pwt.ac.id

email: dwijanuarita@ittelkom-pwt.ac.id

email: citra@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak

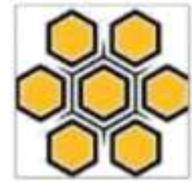
Sistem informasi akademik memiliki peran penting bagi suatu instansi pendidikan, selain memberikan layanan akademik, kehadirannya dapat meningkatkan keunggulan untuk bersaing dengan perguruan tinggi lain. IT Telkom Purwokerto memiliki sistem informasi akademik yaitu igracias yang digunakan untuk keperluan akademik mahasiswa. Pengembangan sistem informasi igracias perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari sistem informasi igracias IT Telkom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *Importance Performance Analysis* serta pengumpulan data menggunakan kuesioner yang menghasilkan perhitungan nilai kesenjangan dengan rata-rata tertinggi yaitu -0,37 pada variabel *service interaction quality* dan nilai kesenjangan rata-rata terendah yaitu -0,35 pada variabel *information quality* dan nilai rata-rata kesesuaian secara keseluruhan 0,905. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi igracias masih belum sesuai atau memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan oleh pihak pengelola..

Kata Kunci: Analisis kualitas, WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*

Abstract

Academic information system has an important role for an educational institution, in addition to providing academic services, its presence can increase the advantage to compete with other universities. IT Telkom Purwokerto has an academic information system, namely igracias which is used for student academic purposes. The development of the igracias information system needs to be done to improve the quality of the IT Telkom Purwokerto igracias information system. This study uses the Webqual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, information quality, service interaction quality and Importance Performance Analysis as well as data collection using a questionnaire that results in the calculation of the gap value with the highest average being -0.37 on the service interaction quality and service interaction quality variables. The lowest average gap value is -0.35 on the information quality variable and the overall conformity average value is 0.905. Based on the results of these calculations indicate that the quality of the igracias information system is still not appropriate or meets user expectations so that improvements and developments are needed by the management.

Keywords: *Quality Analysis, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis*



PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat hingga saat ini telah memberikan dampak positif terhadap berbagai bidang kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi informasi banyak kegiatan/aktivitas manusia yang dapat diselesaikan dengan mudah dan tidak menggunakan waktu yang banyak dalam penyelesaiannya. Dengan hadirnya internet memiliki beberapa manfaat yaitu dengan adanya sistem informasi. Sistem informasi adalah suatu alat yang dapat dipergunakan untuk menampilkan atau menyajikan suatu informasi dengan sedemikian rupa sehingga mempunyai kegunaan bagi penerimanya, tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan [1].

Sistem informasi dapat digunakan pada banyak bidang, salah satu bidang yang menggunakan sistem informasi adalah bidang pendidikan/akademik [2]. Sistem informasi akademik adalah sistem yang secara tersendiri dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya [3]. Salah satu instansi yang telah menerapkan sistem informasi pada bidang pendidikan adalah IT Telkom Purwokerto. IT Telkom Purwokerto merupakan instansi pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi) yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom dibawah naungan PT. Telkom Indonesia [4]. Sistem informasi yang digunakan oleh IT Telkom Purwokerto adalah Igracias yang sudah digunakan sejak bulan september tahun 2018 untuk menggantikan dions (*digital*

information system). *Integrated Academic Information System* (Igracias) adalah salah satu portal informasi yang dibangun dari seluruh sistem-sistem yang berada dalam lingkup institusi. Terintegrasi menjadi satu dan menjadi layanan informasi akademik.

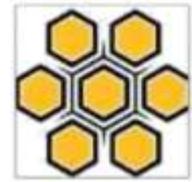
Dari hasil peneliti sebelumnya sebagai perbandingan menganalisis kualitas sistem informasi yang sejenis yaitu dari Marlivye Devid Chia, dkk (2019) analisis kualitas website terhadap kepuasan pembeli, analisis ini membahas Membahas tentang kualitas dari website kyou.id dan indikator penting yang digunakan untuk menentukan kepuasan pembeli pada kyou.id [5].

Gespersz (2010:9) berpendapat, kualitas merujuk pada sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat digunakan dengan baik dan diproduksi dengan cara yang benar [6]. Pengembangan sistem informasi igracias perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari sistem informasi igracias Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Kepuasan pengguna dipengaruhi dari kualitas aktual sistem informasi akademik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas dari sistem informasi Igracias Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan untuk mengetahui indikator-indikator pada webqual 4.0 yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas dan harapan pengguna pada sistem informasi Igracias dengan metode IPA.

Webqual 4.0

Webqual merupakan suatu metode penilaian terhadap sebuah website berdasarkan pada persepsi penggunanya.



Metode webqual merupakan suatu pengembangan dari metode SERVQUAL, sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pada bidang jasa. WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan juga mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas. WebQual sebagai metode untuk pengukuran kualitas website. WebQual memiliki 3 dimensi, yaitu: dimensi *Usability* (meliputi aspek tampilan dan kemudahan umum dalam penggunaan), dimensi *Information Quality* (meliputi ketelitianm ketepatan waktu, relevansi dan kepercayaan terhadap informasi) dan dimensi *Interaction Quality* (meliputi susunan kualitas jasa, seperti keamanan, kepercayaan, personalisasi dan akses kepada perusahaan) [7].

Importance Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan metode sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator dari produk atau layanan yang paling membutuhkan adanya sebuah pengembangan atau perbaikan. Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh James & Martilla (1977) yang memiliki tujuan untuk mengukur hubungan antara pendapat konsumen/pengguna dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Analisis pada IPA dibagi menjadi tiga yakni analisis kesesuaian, kesenjangan (*gap*) dan kuadran IPA yang terbagi menjadi 4 bagian [8].

Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan guna melihat tingkat kualitas dari suatu sistem informasi yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas

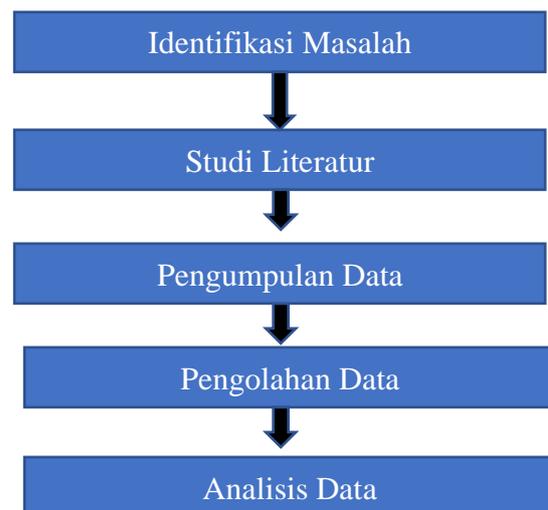
yang dirasakan saat ini (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). Kualitas aktual ditunjukkan melalui penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut indikator pembentuk kualitas website berdasarkan dimensi indikator Webqual, sedangkan kualitas ideal ditunjukkan berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dari atribut indikator kualitas tersebut [9].

METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan pada proses penelitian sebagai berikut. Penelitian ini akan dilakukan berdasarkan proses penelitian sebagai berikut.

Proses Penelitian

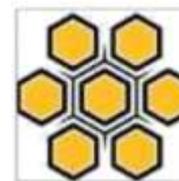
Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan maka dapat disimpulkan proses penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Proses Penelitian

Identifikasi Masalah

Pada tahapan identifikasi masalah, dengan melakukan pengamatan langsung <https://ejournal.stmikgici.ac.id/> STMik GICI



pada sistem informasi akademik igracias dan melakukan tanya jawab dengan pengelola (SISFO) sistem informasi akademik igracias dan juga melakukan tanya jawab dengan 12 mahasiswa untuk mengetahui permasalahan yang sedang dialami.

Studi Literatur

Pada tahap ini melakukan peninjauan pustaka dengan mencari buku referensi, artikel, jurnal, internet, skripsi maupun sumber lainnya yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Tahap-tahap studi literatur ialah mencari referensi teori yang sesuai dengan kasus atau permasalahan yang berkaitan dengan tema yang diambil pada penelitian ini, yaitu pengukuran kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode *Webqual* dan IPA. Dengan dilakukannya studi literatur dapat menjadi acuan atau landasan untuk melakukan sebuah penelitian.

Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan data yang akan dikumpulkan akan diketahui mengenai sistem informasi yang digunakan saat ini. Data-data bisa diperoleh dari wawancara, kuesioner dan melihat secara langsung penggunaan sistem.

1. Observasi

Pada tahap ini dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap sistem informasi akademik igracias Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan melihat permasalahan-permasalahan yang terdapat pada sistem informasi akademik igracias IT Telkom Purwokerto.

2. Wawancara

Melakukan tanya jawab berdasarkan topik penelitian yang ingin dilakukan dan mendapatkan informasi awal secara umum melalui wawancara kepada pihak pengelola sistem informasi akademik IT Telkom Purwokerto dan beberapa mahasiswa sebagai pengguna.

3. Kuesioner

Pada tahapan ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *Purposive sampling* yang mana pada penelitian ini dilakukan secara terfokus yaitu dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif prodi S1 sistem informasi angkatan 2017 IT Telkom Purwokerto yaitu sebanyak 96 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi yang ada maka jumlah minimum yang akan diambil dapat di hitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = *Margin of error* atau besar kesalahan yang ditetapkan

Berdasarkan rumus tersebut dihasilkan dengan minimal sampel 5% *margin of error* yaitu :

<https://ejournal.stmikgici.ac.id/>
STMIG GICI



$$n = \frac{96}{1 + \frac{(96)(0,05)^2}{96}}$$
$$n = \frac{96}{1 + (96)(0,0025)}$$
$$n = \frac{96}{1 + 0,24}$$
$$n = \frac{96}{1,24}$$
$$n = 77,41$$

Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 77 responden yaitu mahasiswa S1 sistem informasi angkatan 2017 IT Telkom Purwokerto.

Pengolahan Data

Pada tahapan ini setelah dilakukan pengumpulan data maka selanjutnya adalah pengolahan data yang terbagi sebagai berikut.

1. Penerapan Metode Webqual 4.0

Pada tahapan ini, peneliti menentukan variabel-variabel yang akan dipergunakan untuk penelitian sebagai bahan pertanyaan atau pernyataan yang bersumber dari metode webqual 4.0. Variabel-variabel metode webqual yang akan digunakan yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dan pada variabel-variabel tersebut terdiri dari indikator-indikator pertanyaan.

2. Penerapan Metode IPA

Importance performance analysis merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara *importance* (harapan) dan *performance* (kinerja). Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara *performance* (kinerja) dengan *importance* (harapan). Rumus yang digunakan ialah

sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden
 \bar{X} = rata-rata skor kinerja
 \bar{Y} = rata-rata nilai kepentingan (harapan)

Setelah melakukan pengukuran tingkat kesesuaian langkah selanjutnya adalah menentukan total nilai tingkat kinerja dan kepentingan dengan cara menjumlahkan nilai yang diberikan oleh responden. Hasil dari perhitungan digambarkan dalam kuadran IPA (*importance performance analysis*). Semua indikator dari tiap variabel diposisikan dalam kuadran tersebut berdasarkan nilai rata-rata, dimana nilai rata-rata penilaian kinerja/*performance* (X) menggambarkan posisi suatu indikator pada sumbu X. Sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* (Y). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

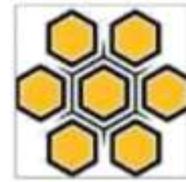
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata kinerja
Y = nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan
n = jumlah responden pada kuadran IPA (*importance performance analysis*) dibagi menjadi empat bagian dan berpotongan dengan garis tegak lurus. Titik tersebut di peroleh dari rumus :

$$a = \frac{\sum Xi}{k} \dots\dots\dots(5)$$

$$b = \frac{\sum Yi}{k} \dots\dots\dots(6)$$



Keterangan :

a = batas sumbu X (kinerja)

b = batas sumbu Y (kepentingan/harapan)

k = banyak atribut yang diteliti

Analisis Data

Pada tahapan ini setelah dilakukan pengolahan data, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data dilakukan agar dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna. Data yang telah diolah selanjutnya akan di lakukan analisis *Gap* (kesenjangan). Untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui *gap* (kesenjangan) antara tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap variabel yang digunakan berdasarkan metode *webqual 4.0*. rumus yang digunakan untuk mencari nilai kesenjangan adalah :

$$Q_i = Performance\ i - Importance\ I$$

Keterangan :

Q_i = tingkat kesenjangan (*gap*)

i = skor nilai kinerja

I = skor nilai kepentingan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut Analisis kesenjangan/*gap* dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari sistem informasi *igracias* yang ditinjau berdasarkan nilai kesenjangan/*gap* antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal).

Tabel 1. Kesenjangan

No	Indikator	Performance	Importance	GAP
1	U1	3,68	4,01	-0,33
2	U2	3,55	3,97	-0,42
3	U3	3,37	3,71	-0,34
4	U4	3,67	3,92	-0,25
5	U5	3,37	3,71	-0,34
6	U6	3,64	3,9	-0,26
7	U7	3,66	4,03	-0,37
8	U8	3,32	3,89	-0,57
	Rata-rata	3,5325	3,8925	-0,36
9	IQ1	3,68	4,09	-0,41
10	IQ2	3,75	4	-0,25
11	IQ3	3,27	3,7	-0,43
12	IQ4	3,59	3,92	-0,33
13	IQ5	3,57	4,02	-0,45
14	IQ6	3,37	3,8	-0,43
15	IQ7	3,62	3,8	-0,18
	Rata-rata	3,55	3,90428571	-0,35429
16	SI1	3,35	3,76	-0,41
17	SI2	3,53	3,8	-0,27
18	SI3	3,49	3,76	-0,27
19	SI4	3,48	3,81	-0,33
20	SI5	3,32	3,68	-0,36
21	SI6	3,12	3,58	-0,46
22	SI7	3,32	3,84	-0,52
	Rata-rata	3,372857143	3,74714286	-0,37429

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan/*gap analysis* dari pengolahan data, terdapat beberapa poin yang diperoleh yaitu sebagai berikut.

a. *Usability*

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan ditemukan bahwa pada variabel *usability* nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada indikator U8 yaitu sebesar -0,57 mengenai sistem informasi menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

b. *Information Quality*

Berdasarkan hasil nilai kesenjangan bahwa nilai kesenjangan yang paling tinggi pada variabel *information quality* terdapat pada indikator IQ5 yaitu sebesar -0,45 mengenai informasi yang mudah untuk dimengerti.



c. *Service Interaction Quality*

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan/gap bahwa nilai kesenjangan tertinggi pada variabel *service interaction quality* terdapat pada indikator SI7 yaitu sebesar -0,52 yang berkaitan dengan layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kedepannya pihak pengelola sistem informasi igracias harus memperhatikan kualitas sistem informasi sehingga dapat memenuhi harapan pengguna terutama pada indikator – indikator yang dianggap sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Indikator-indikator yang termasuk prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu indikator U8 variabel *usability*, indikator IQ5 variabel *information Quality* dan pada indikator SI7 variabel *service interaction Quality*. Sehingga tingkat kesenjangan yang ada dapat dikurangi pada indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat memenuhi harapan pengguna sistem informasi igracias IT Telkom Purwokerto

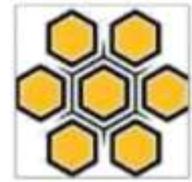
Importance Performance Analysis (IPA)

Pada tahap awal metode *Importance performance analysis* (IPA) yang harus dilakukan ialah menentukan tingkat kesesuaian pengguna antara tingkat *performance* (kinerja) dengan *importance* (harapan).

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian

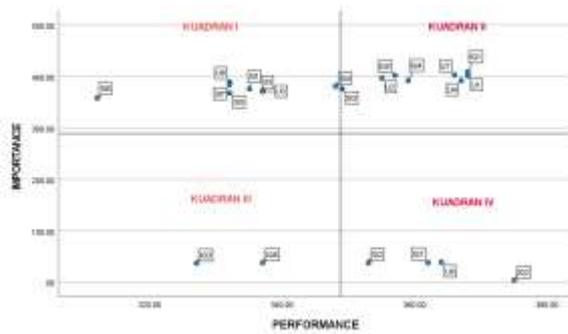
No	Kriteria	Performance		Importance		TKI
		Total Skor	Rata-rata	Total Skor	Rata-rata	
Usability						
1	U1	284	3,68	309	4,01	0,917705736
2	U2	274	3,55	306	3,97	0,894206549
3	U3	260	3,37	286	3,71	0,908355795
4	U4	283	3,67	302	3,92	0,93622449
5	U5	260	3,37	286	3,71	0,908355795
6	U6	281	3,64	301	3,9	0,933333333
7	U7	282	3,66	311	4,03	0,908188586
8	U8	256	3,32	300	3,89	0,853470437
Jumlah		2180	28,26	2401	31,14	7,259840721
Rata-rata		272,5	3,5325	300,125	3,8925	0,90748009
Information Quality						
1	IQ1	284	3,68	315	4,09	0,899755501
2	IQ2	289	3,75	308	4	0,9375
3	IQ3	252	3,27	285	3,7	0,883783784
4	IQ4	277	3,59	302	3,92	0,915816327
5	IQ5	275	3,57	310	4,02	0,888059701
6	IQ6	260	3,37	293	3,8	0,886842105
7	IQ7	279	3,62	293	3,8	0,952631579
Jumlah		1916	24,85	2106	27,33	6,364388997
Rata-rata		273,71429	3,55	300,85714	3,9042857	0,909198428
Service Interaction Quality						
1	SI1	258	3,35	290	3,76	0,890957447
2	SI2	272	3,53	293	3,8	0,928947368
3	SI3	269	3,49	290	3,76	0,928191489
4	SI4	268	3,48	294	3,81	0,913385827
5	SI5	256	3,32	284	3,68	0,902173913
6	SI6	241	3,12	276	3,58	0,87150838
7	SI7	256	3,32	296	3,84	0,864583333
Jumlah		1820	23,61	2023	26,23	6,299747758
Rata-rata		260	3,372857	289	3,7471429	0,899963965
Rata-rata		268,7381	3,485119	296,66071	3,8479762	0,905547495

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian Diketahui bahwa variabel *information quality* mempunyai nilai rata-rata tingkat kesesuaian paling tinggi dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,909 maka dapat dinyatakan bahwa kualitas informasi pada sistem informasi igracias IT Telkom Purwokerto sudah berhasil pada variabel *information quality*. Untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah berada pada variabel *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) dengan rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,899 yang menandakan bahwa kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada sistem informasi igracias masih rendah dan merupakan variabel yang perlu ditingkatkan oleh pihak SISFO IT Telkom Purwokerto untuk meningkatkan kualitas



interaksi layanan pada sistem informasi igracias IT Telkom Purwokerto. Untuk nilai rata – rata keseluruhan besarnya harapan pengguna memiliki nilai sebesar 3,847 dan sebesar 0,362 masih belum terpenuhi.

Setelah melakukan pengukuran tingkat kesesuaian langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan analisis kuadran. Analisis kuadran adalah hasil dari perhitungan yang digambarkan dalam suatu diagram kartesius.



Gambar 2. Kuadran IPA

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat kuadran berikut merupakan penjelasan dari hasil analisis kuadran pada diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran :

1) Kuadran I (*High Importance/Low Performance*)

Indikator-indikator yang ada pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting namun kualitasnya rendah, sehingga harus ditingkatkan dan merupakan prioritas tertinggi yang perlu dilakukan perbaikan oleh pengelola sistem informasi igracias IT Telkom Purwokerto. Beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran satu yaitu :

- a. Indikator SI6 ialah mengenai kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.

- b. Indikator U8 ialah sistem informasi menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
- c. Indikator SI7 ialah layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
- d. Indikator SI5 ialah sistem informasi memberikan ruang untuk komunitas.
- e. Indikator SI1 ialah sistem informasi memiliki reputasi yang baik.
- f. Indikator U5 ialah sistem informasi memiliki tampilan yang menarik.
- g. Indikator U3 ialah sistem informasi mudah untuk bernavigasi.
- h. Indikator SI4 ialah sistem informasi memberikan ruang personalisasi.

2) Kuadran II (*High Importance/High Performance*)

Indikator-indikator yang terdapat dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting dan kualitasnya tinggi. Beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran II adalah :

- a. Indikator SI3 ialah mengenai pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya.
- b. Indikator IQ5 ialah memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti oleh pengguna
- c. Indikator U2 ialah interaksi dengan sistem informasi akademik jelas dan dapat dimengerti.
- d. Indikator IQ4 ialah sistem informasi yang relavan.



- e. Indikator U7 ialah sistem informasi mengandung kompetensi.
 - f. Indikator U4 ialah sistem informasi mudah untuk digunakan.
 - g. Indikator IQ1 ialah memberikan informasi yang akurat.
 - h. Indikator U1 ialah sistem informasi mudah untuk dioperasikan.
- 3) Kuadran III (*Low Importance/Low Performance*)
Indikator-indikator dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah. Berikut atribut yang termasuk kedalam kuadran III yaitu :
- a. Indikator IQ3 yakni sistem informasi igracias memberikan informasi tepat waktu.
 - b. Indikator IQ6 yakni memberikan informasi yang detail pada level yang tepat.
- 4) Kuadran IV (*Low Importance/High Performance*)
indikator yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. Berikut merupakan indikator yang termasuk kedalam kuadran 4 yaitu :
- a. Indikator SI2 adalah pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi/
 - b. Indikator IQ7 yakni layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - c. Indikator U6 yakni tampilan/desain sistem informasi akademik sesuai dengan jenis website.

- d. Indikator IQ2 yakni sistem informasi igracias memberikan informasi terpercaya.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) diperoleh poin-poin sebagai berikut,

- a. Dilihat secara keseluruhan indikator – indikator yang paling banyak membutuhkan perhatian untuk dilakukan perbaikan terletak pada kuadran satu yaitu indikator SI6, U8, SI7, SI5, SI1, U5, U3 dan SI4 mengenai kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, sistem informasi menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, sistem informasi memberikan ruang untuk komunitas, sistem informasi memiliki reputasi yang baik, sistem informasi memiliki tampilan yang menarik, sistem informasi mudah untuk bernavigasi dan sistem informasi memberikan ruang personalisasi.
- b. Berdasarkan analisis kuadran yang telah dilakukan secara keseluruhan indikator yang sudah sesuai dengan harapan atau ekspektasi pengguna adalah indikator SI3, IQ5, U2, IQ4, U7, U4, IQ1 dan U1 mengenai pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya, memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti oleh pengguna, interaksi dengan sistem



informasi akademik jelas dan dapat dimengerti, sistem informasi yang relevan, sistem informasi mengandung kompetensi, sistem informasi mudah untuk digunakan, memberikan informasi yang akurat, sistem informasi mudah untuk dioperasikan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan kesimpulan yang dihasilkan :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem informasi akademik igracias IT Telkom Purwokerto masih belum memenuhi harapan dari penggunaanya
2. Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai gambaran dari kualitas sistem informasi akademik pada saat ini dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak pengelola untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas sistem informasi akademik.
3. Kemudian dari hasil analisis kuadran IPA menggambarkan bahwa indikator-indikator yang termasuk prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran ke 1 merupakan kuadran yang mempresentasikan hal-hal penting tetapi memiliki kualitas yang rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan agar dapat memberikan kualitas sesuai dengan harapan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada pengelola sistem informasi igracias dan responden mahasiswa S1 sistem informasi karena telah bersedia menjadi narasumber untuk memberikan data pendukung penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kertahadi, Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 2007.
- [2] B. Muslim, "Analisis Sistem Informasi (Si) Terintegrasi Di Perguruan Tinggi (PT) (Studi Kasus: STT Pagar Alam)," *Jurnal Teknologi Informasi* , vol. 1, no. 2, p. 84, 2018.
- [3] S. M. Tubagus Riko Rivanthio, "Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Website Pada Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih Bandung," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 4, p. 34, 2017.
- [4] I. T. T. Purwokerto. [Online]. Available: <https://ittelkom-pwt.ac.id/profil/>. [Accessed 27 november 2020].
- [5] M. S. Devid Chia, "Analisis Kualitas Website Kyou.Id Terhadap Kepuasan Pembeli Menggunakan Metode Importance-Perfomance Analysis," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. II, 2019.
- [6] S. E. d. R. F. Hutami, "Analsis kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode importance performance analysis," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, vol. 5, 2017.
- [7] D. O. S. Syaifullah, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE



-
- MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : CV.
Zamrud Multimedia Network)," *Jurnal
Rekayasa dan Manajemen Sistem
Informasi*, vol. 2, p. 20, 2016.
- [8] S. H. M. A.-Z. Harry Bali Kusuma,
"Analisis Kualitas Layanan Website
dengan menggunakan metode webqual
4.0 dan importance performance
analysis pada UPT perpustakaan
proklamator Bung Karno," *Jurnal
Pengembangan Teknologi Informasi
dan Ilmu Komputer* , vol. 3, 2019.
- [9] S. d. A. R. Winda Siti Fatmala,
"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*, vol. II, p. 178,
2018.