

**PENGUJIAN PORTAL WEBSITE DUTA TANI  
MENGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Skripsi



oleh  
**MIKHAEL MEIER**  
71130114

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2018

**PENGUJIAN PORTAL WEBSITE DUTA TANI  
MENGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Skripsi



©UKDW  
©  
Diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**MIKHAEL MEIER**  
71130114

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2018

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGUJIAN PORTAL WEBSITE DUTA TANI MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapat bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 7 Agustus 2018



MIKHAEL MEIER  
71130114

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGUJIAN PORTAL WEBSITE DUTA TANI  
MENGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(IPA)

Nama Mahasiswa : MIKHAEL MEIER

N I M : 71130114

Matakuliah : Skripsi (Tugas Akhir)

Kode : TIW276

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2017/2018

Telah diperiksa dan disetujui di  
Yogyakarta,  
Pada tanggal 20 Juli 2018

Dosen Pembimbing I



Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.

Dosen Pembimbing II



Antonius Rachmat C., S.Kom., M.Cs.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGUJIAN PORTAL WEBSITE DUTA TANI MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)**

Oleh: MIKHAEL MEIER / 71130114

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal 26 Juli 2018

Yogyakarta, 7 Agustus 2018  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.
2. Antonius Rachmat C., S.Kom., M.Cs.
3. R. Gunawan Santosa, Drs. M.Si.
4. Kristian Adi-Nugraha, S.Kom., M.T.



Dekan

(Budi Susanto, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

(Gloria Virginia, Ph.D.)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Pengujian Portal *Website* Dutatani Menggunakan *WebQual* dan *Importance Performance Analysis*” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan program skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu **Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.** Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan dan penulisan Skripsi ini.
2. Bapak **Antonius Rachmat C., S.Kom., M.Cs.** Selaku Dosen Pembimbing II dan Koordinator Skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan selama pembuatan Skripsi.
3. Bapak **Dr., Ir. Sri Suwarno, M.Eng.** Selaku Dosen Wali.
4. Petani dan Kelompok Tani daerah Temanggung dan Gombong yang telah bersedia untuk ikut serta dalam penelitian ini.
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat, dorongan dan mendoakan agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Mamah terkasih Titi Rini BSc, Kakak

Pertama Ferry Martino, S.Kom., Kakak Kedua Randy Marsiano, S.Pd., dan Almarhum Papah terkasih Fitres Anthony, SE.

6. Giovanna Arseyna Olintha, yang selalu memberikan dorongan semangat, doa dan selalu menjadi tempat keluh kesah selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. Emylia Intan Listyaningsih dan Wahyuni selaku teman seperjuangan dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Teman-teman satu atap “*White House*” Alfa Putra, Pandu Yoga T, Frits A P, Renovaldie, Bintang Adi, Jeff Samuel, Daniel Patikawa, Alfred, Cristian Yansen, Yosua Parasihan, Benny Andrianto, Dhevararisto, yang selalu memberikan dorongan baik melalui doa dan semangat juga sedikit hambatan yang bertujuan untuk menyegarkan pikiran penulis dalam menyelesaikan Tugas akhir.
9. Teman-teman “Cah Selo” Agustianto Purnomo, Aryo G Prakoso, Caesar, Deni Arianto A, Berlian H, Efron Siahaan, Gigih Y Prabawa, Kosa Pranomo, Luke Nugroho R, M Faizal Syar, Raynald, Sagara Mahardika., S.Kom., Stevanus, Untung Putra, Yohanes Christian, Yosafat S Tumanggor, dan Yudha Kurniawan yang selalu memberikan semangat.
10. Teman Teman yang suka ngajak ngopi Nicholas Novandi, Ridwan.
11. Penjaga kosan yang sedikit menjengkelkan.
12. Kepada setiap individu yang bertanya “Kapan?”, Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian semua.
13. Terakhir, penulis hendak menyapa setiap nama yang tidak dapat dicantumkan satu per satu, terima kasih atas doa yang senantiasa mengalir tanpa sepengetahuan penulis.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentunya penulis masih memiliki banyak kekurangan pada topik dalam skripsi ini dan masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis sangat menghargai dan menerima jika berbagai masukan dari para pembaca baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penulisan-penulisan Skripsi di masa yang akan datang. Akhir kata penulis ingin meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu pelaksanaan skripsi.

©UKDW

Yogyakarta, 18 Juni 2018

Penulis



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, rahmat, dan arahan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengujian Protal *Website* Dutatani Menggunakan Pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” dengan lancar.

Dengan selesainya tugas akhir ini, tidak lepas dari bantuan segala pihak yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat memberi manfaat kepada kehidupan kita semua.

Yogyakarta, 18 Juni 2018

Penulis

## INTISARI

Teknologi informasi semakin berkembang dari setiap tahun. Perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Penyebaran informasi yang semakin cepat dan mudah menandakan bahwa perkembangan teknologi informasi semakin meluas mencakup berbagai bidang termasuk dalam bidang pertanian. Penelitian uji usabilitas menggunakan prototipe *website* Dutatani. Uji usabilitas terhadap sistem ini, menggunakan dua pendekatan yaitu *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan uji usabilitas ini adalah untuk mengetahui kualitas prototipe *website* Dutatani menurut persepsi pengguna. Pendekatan *Webqual* merupakan sarana untuk mendapatkan data-data mentah kemudian diolah dengan *Importance Performance Analysis* yang akan menghasilkan sebuah prioritas dalam proses perbaikan prototipe sistem. Uji usabilitas terhadap prototipe *website* Dutatani ini melibatkan 48 responden petani dan 3 responden admin sistem. Hasil dari uji usabilitas ini adalah 1). Nilai kesenjangan rata-rata mencapai -0,41% yang berarti bila dimasukkan kedalam grafik *Importance Performance Matrix* akan berada pada kuadran III, 2). Dalam pengujian waktu rata-rata kegagalannya mencapai 69,88%, 3). Berdasarkan hasil uji usabilitas dilakukan perbaikan pada halaman “Forum Diskusi”, dan “Tentang Kami”. Untuk perbaikan lainnya tombol-tombol yang penting diberikan *icon* yang sesuai dengan fungsinya dengan maksud agar para *user* dapat dengan mudah berinteraksi dengan *website* Dutatani.

Kata kunci : *Webqual*, *Importance Performance Analysis*, *Website*, Dutatani, Harapan (*Importance*), Kinerja (*Performance*)

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
INTISARI .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
BAB 2 .....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Website Dutatani.....	12
2.2.2. Kualitas Website (WebQual) .....	14
2.2.3. Importance Performance Analysis (IPA).....	16
BAB 3 .....	18
ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	18
3.1. Perangkat Pendukung Kebutuhan .....	18
3.1.1. Perangkat Keras .....	18

3.1.2. Perangkat Lunak .....	18
3.2. Tahapan Penelitian.....	18
3.2.1. Studi Pendahuluan .....	20
3.2.2. Persiapan Uji Usabilitas .....	21
3.2.4. Analisis Uji Usabilitas .....	28
3.2.4. Rekomendasi Perbaikan.....	28
BAB 4 .....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1. Karakteristik Responden.....	29
4.2. Daftar Tugas .....	30
4.3. Hasil Uji Usabilitas.....	31
4.3.1. Penentuan Benchmark .....	31
4.3.2. Evaluasi Waktu .....	33
4.4. Perbaikan Antarmuka Sistem.....	43
4.4.1. Perbaikan Pada Halaman Website Untuk Pengguna Sistem.....	44
4.4.2. Perbaikan Pada Halaman Website Untuk Admin Sistem .....	53
BAB 5 .....	54
Kesimpulan dan Saran .....	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran .....	54
Daftar Pustaka.....	55
LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Yang Pernah Dilakukan .....	9
Tabel 2.2.	Karakteristik Responden Penelitian <i>WebQual 4.0</i> .....	10
Tabel 2.3.	Referensi Pertanyaan <i>WebQual 4.0</i> .....	16
Tabel 3.1.	Tugas Responden .....	23
Tabel 4.1.	<i>Benchmark</i> Waktu .....	32
Tabel 4.2.	Hasil Evaluasi Waktu .....	34
Tabel 4.3.	Skor Nilai harapan dan Kinerja Responden .....	38
Tabel 4.4.	Rekap Perbaikan .....	53

©UKDW

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Halaman Utama <i>Website</i> Dutatani .....	13
Gambar 2.2 Halaman <i>Login Website</i> Dutatani .....	13
Gambar 2.3. Halaman Forum Diskusi <i>Website</i> Dutatani.....	14
Gambar 2.4 <i>Quality Fanction Deployment Website</i> .....	14
Gambar 2.5 Contoh Diagram <i>Important Performance Matrix</i> .....	17
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 4.1. Profil Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Akhir .....	30
Gambar 4.2. Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Komputer dan Pengalaman Menggunakan Sistem Informasi.....	30
Gambar 4.3. Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	40
Gambar 4.4. Penempatan Tombol Hapus Lama.....	44
Gambar 4.5. Penempatan Tombol Hapus Baru.....	45
Gambar 4.6. Penempatan Tombol Keluar Lama .....	46
Gambar 4.7. Penempatan Tombol Keluar Baru .....	47
Gambar 4.8. Komposisi Halaman Tentang Kami Lama .....	47
Gambar 4.9. Komposisi Halaman Tentang Kami Baru.....	48
Gambar 4.10. Kolom Pencarian Lama .....	49
Gambar 4.11. Kolom Pencarian Baru.....	50
Gambar 4.12. Tombol Profil Lama .....	50
Gambar 4.13. Tombol Profil Baru.....	51
Gambar 4.14. Tombol Masuk Lama.....	52
Gambar 4.15. Tombol Masuk Baru .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Waktu Petani Saat Menjalankan Tugas.....	58
Lampiran 2 Scan Kertas Ketersediaan dan Foto Responden .....	61

©UKDW

## INTISARI

Teknologi informasi semakin berkembang dari setiap tahun. Perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Penyebaran informasi yang semakin cepat dan mudah menandakan bahwa perkembangan teknologi informasi semakin meluas mencakup berbagai bidang termasuk dalam bidang pertanian. Penelitian uji usabilitas menggunakan prototipe *website* Dutatani. Uji usabilitas terhadap sistem ini, menggunakan dua pendekatan yaitu *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan uji usabilitas ini adalah untuk mengetahui kualitas prototipe *website* Dutatani menurut persepsi pengguna. Pendekatan *Webqual* merupakan sarana untuk mendapatkan data-data mentah kemudian diolah dengan *Importance Performance Analysis* yang akan menghasilkan sebuah prioritas dalam proses perbaikan prototipe sistem. Uji usabilitas terhadap prototipe *website* Dutatani ini melibatkan 48 responden petani dan 3 responden admin sistem. Hasil dari uji usabilitas ini adalah 1). Nilai kesenjangan rata-rata mencapai -0,41% yang berarti bila dimasukkan kedalam grafik *Importance Performance Matrix* akan berada pada kuadran III, 2). Dalam pengujian waktu rata-rata kegagalannya mencapai 69,88%, 3). Berdasarkan hasil uji usabilitas dilakukan perbaikan pada halaman “Forum Diskusi”, dan “Tentang Kami”. Untuk perbaikan lainnya tombol-tombol yang penting diberikan *icon* yang sesuai dengan fungsinya dengan maksud agar para *user* dapat dengan mudah berinteraksi dengan *website* Dutatani.

Kata kunci : *Webqual*, *Importance Performance Analysis*, *Website*, Dutatani, Harapan (*Importance*), Kinerja (*Performance*)



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi semakin berkembang dari setiap tahun. Perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Penyebaran informasi yang semakin cepat dan mudah menandakan bahwa perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Setiap manusia pada zaman sekarang dapat dengan mudah untuk memperoleh semua informasi yang ada di internet, di manapun dan kapanpun. Mulai dari daerah yang berada di keramaian kota hingga daerah pedesaan tidak akan mendapat halangan untuk memperoleh informasi yang diinginkan.

Dalam sebuah layanan publik, teknologi informasi dapat digunakan dalam rangka membantu menjalankan sistem layanan dan dapat memberi informasi secara efektif dan efisien kepada pengguna layanan tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *website* masih di hadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan pentingnya sebuah layanan yang di sajikan kepada pengguna layanan atau jasa tersebut, dengan kata lain pentingnya sebuah layanan atau jasa masih di rasa kurang dalam hal kinerja. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi cepatnya perkembangan sebuah teknologi yang semakin cepat setiap harinya.

Salah satu situs layanan publik yang masih dalam tahap perkembangan adalah portal *website* Dutatani. *Website* ini merupakan situs utama dalam Sistem Informasi Pertanian Terpadu. *Website* Dutatani merupakan portal bagi para petani, organisasi tani, pemilik perkebunan atau pertanian, kelompok tani dan berbagai macam pengguna internet lainnya untuk saling terhubung, menjalin kerjasama, serta berbagi "*tips and trick*" tentang dunia pertanian dan perkebunan. Portal *Website*

Dutatani ini masih berupa prototipe. Sebelum diluncurkan kepada publik *website* ini perlu diuji kebergunaannya agar nanti ketika diluncurkan kepada publik *website* ini dapat berjalan dengan baik dan memuaskan para pengguna.

Sebelumnya pernah di adakan penelitian tentang evaluasi kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI menggunakan metode *WebQual* modifikasian dan *Importance Performance Analysis* (Wicaksono & Susanto, 2013). Dalam penelitian tersebut mereka menemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan baik langsung maupun tidak langsung. Hubungan tersebut adalah semakin tinggi kualitas layanan sebuah *website*, maka semakin meningkat pula kepuasan dan instensitas pengguna menggunakan kembali layanan *website* tersebut. Selain itu mereka menemukan permasalahan dalam *website* tersebut diantaranya masalah *update* konten informasi dan akses/koneksi *respon time* tampilan *website*. Para pengguna *website* ini merasa tidak puas terhadap kedua atribut tersebut.

Pada penelitian yang dilakukan kali ini, penulis akan menganalisis Portal *Website* Dutatani. Penulis akan menggunakan metode yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu *WebQual* dan *Importance Performance Analysis*. Setelah penulis mendapatkan hasil dari penelitian ini, penulis akan membuat sebuah desain *website* baru yang menurut penulis akan membuat pengguna merasa puas terhadap fitur yang telah penulis perbaiki.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka adapun permasalahan yang akan diteliti adalah:

- 1) Berapa kualitas dari Portal *Website* Dutatani menurut persepsi pengguna akhir yang terlihat dari ukuran kepentingan dan kinerja sebuah fitur menggunakan skala *likert*?
- 2) Menentukan halaman-halaman *website* Dutatani yang perlu di perbaiki berdasarkan hasil uji usabilitas?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Responden merupakan seseorang yang bekerja dalam bidang pertanian dan perkebunan.
- 2) Responden yang akan melakukan uji coba sistem berjumlah 30 orang.
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan prototipe Portal *Website* Dutatani.
- 4) Portal *Website* Dutatani merupakan prototipe yang tidak dibuat oleh penulis.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kualitas dari Portal *Website* Dutatani menurut persepsi pengguna akhir (*end user*) dalam bentuk tabel dan angka menggunakan instrumen *WebQual* 4.0.
- 2) Memberikan rekomendasi dalam bentuk desain *website* untuk pengembangan kualitas Portal *Website* Dutatani.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dikategorikan ke dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara dengan panduan kuisisioner terhadap target pengguna *website* Dutatani antara lain adalah seseorang yang bekerja dalam bidang pertanian dan perkebunan sebagai responden. Pada penelitian ini yang menjadi objek dan bahan penelitian adalah calon pengunjung *website* Dutatani dan *website* Dutatani yang masih berupa prototipe. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan penulis untuk memperoleh hasil yang maksimal. Berikut adalah langkah-langkahnya:

## 1. Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data penulis menggunakan metode kuisisioner dengan rincian pertanyaannya menggunakan *WebQual 4.0*. Kuisisioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dalam pembuatan kuisisioner terdapat dua tujuan, yaitu :

1. Menerjemahkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh penulis kedalam satu set pertanyaan spesifik bahwa responden bersedia dan mampu menjawab.
2. Kuisisioner yang dibuat harus dapat meminimalkan kesalahan jawaban.

## 2. Penyebaran Kuisisioner

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa besar *gab* (kesenjangan) antara kualitas *website* yang diberikan dengan yang diharapkan oleh pengguna. *Gab* yang terjadi menggambarkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Dutatani. Data mengenai tingkat harapan dan persepsi serta kesenjangan tersebut akan dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuisisioner. Susunan kuisisioner yang dipergunakan adalah *close ended question* dengan skala *likert* dan rincian dimensinya menggunakan metode *WebQual 4.0*. (Nasrullah, 2015)

Penggunaan susunan *close ended question* pada kuisisioner yang akan disebarakan mempunyai alasan tersendiri bagi peneliti. Alasan tersebut diantaranya adalah memudahkan responden untuk menjawab dan responden dapat menjawab dengan cepat sesuai dengan apa yang mereka rasakan, data yang didapat lebih mudah untuk diolah karena responden hanya menjawab dengan skala *likert*.

### 3. Pengolahan dan Analisis Data

Tahapan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variable kepuasan pengguna dan kinerja sebenarnya daripada sistem. Pengolahan dan analisis data dalam menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan persepsi pengguna, maka peneliti menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis*.

### 4. Pengembangan Prototipe Sistem

Tujuan pengembangan prototipe portal *website* Dutatani ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan pada analisis tingkat kepentingan kinerja dan atribut-atribut yang berada di area prioritas utama pada digram kartesius, dimana faktor atau atribut tersebut dianggap memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi prototipe ini belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pengguna.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mendapatkan gambaran yang lengkap dan jelas mengenai penelitian yang akan dilakukan, penulis membagi laporan ini menjadi 5 (lima) bab yaitu Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Tinjauan Pustaka, Bab 3 Pengambilan dan Analisis Data, Bab 4 Implementasi Sistem Berdasarkan Hasil Analisa Data, dan Bab 5 Kesimpulan dan saran.

BAB 1, bab ini berisi penjelasan mengenai pendahuluan dari penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penyusun laporan penelitian. Pada bab ini terangkum berbagai kebutuhan yang muncul sehingga penulis mempunyai alasan untuk membuat penelitian ini. Secara garis besar dan manfaat daripada penelitian ini juga tercantum dalam bab 1.

BAB 2, bab ini berisi tentang tinjauan pustaka serta landasan teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam penelitian yang dilakukan. Teori yang di gunakan merupakan kutipan dari beberapa jurnal dan *website* yang menurut

penulis dapat di percaya kebenaran sebuah teori tersebut. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar pengambilan data dan cara menganalisis data yang telah di dapat, serta definisi lainnya yang berkaitan tentang penelitian yang dilakukan.

BAB 3, bab ini berisi tentang proses pengambilan data dan cara menganalisis data yang telah didapatkan. Uraian data yang telah di dapatkan juga akan berada pada bab ini. Serta hasil dari analisa data akan berada pada bab ini.

BAB 4, bab ini berisi tentang implementasi sebuah sistem berdasarkan hasil analisa data yang telah di lakukan pada bab sebelumnya.

BAB 5, bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa data yang telah didapat dan saran yang akan berguna untuk pengembangan sistem selanjutnya. Dengan adanya saran, diharapkan penelitian yang dilakukan selanjutnya akan menghasilkan hasil yang lebih baik.

Selain berisi bab-bab utama tersebut, penelitian ini dilengkapi juga dengan intisari, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar pustaka, dan lampiran.

## BAB 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian sistem *website* Dutatani menggunakan pendekatan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berikut adalah kesimpulannya:

1. Kualitas dari prototipe *website* Dutatani ini memiliki rata-rata nilai kesenjangan -0,41. Pada bagian grafik *Importance Performance Matrix* rata-ratanya berada pada kuadran III yang berarti prototipe *website* Dutatani ini dapat memuaskan harapan para responden, akan tetapi masih ada sedikit variabel yang penting untuk diperbaiki.
2. Dalam proses pengujian prototipe *website* Dutatani didapatkan rata-rata kegagalan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan tanpa melewati waktu maksimal mencapai 69,88%. Kegagalan waktu terbanyak berada pada tugas ke-9 dengan rata-rata 95,83%. Kegagalan ini disebabkan karena tidak tepatnya peletakan tombol hapus yang membuat para responden bingung akan tombol tersebut.
3. Berdasarkan hasil uji usabilitas, dilakukan perbaikan pada halaman, Forum Diskusi, dan Tentang kami. Pemindahan tata letak tombol juga dilakukan untuk memperbaiki prototipe *website* ini, seperti tombol Masuk (*Login*), tombol Hapus Diskusi, tombol Pemberitahuan, dan tombol Keluar "*Logout*". Perbaikan lainnya hanya memberikan *icon-icon* yang dapat menegaskan fungsi sebuah tombol.

#### 5.2. Saran

Saran yang diberikan pada penelitian selanjutnya, penelitian yang dibuat ini dapat dikembangkan lebih baik lagi dengan melakukan uji usabilitas kedua, untuk memastikan bahwa desain yang telah diperbaharui dapat mengurangi nilai kesenjangan.

## Daftar Pustaka

- Anif, K. N., & Puspita, K. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *e-Proceeding of Management Vol 3*, 2930-2937.
- Barnes, S., & vidgen, R. (n.d.). WebQual: An Exploration of Website Quality. *European Conference on information Systems (ECIS)*.
- Delima, R., Santosa, H. B., & Purwadi, J. (2017). Development of Dutatani Website Using Rapid Application Development. *IJITEE*, 36 - 44.
- Galih, P. U., Amir, H., & Uning, L. (2017). Sistem Pengujian Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Pada Portal Sistem Informasi Akademik Di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta). *SCRIPT Vol 4*, 174-184.
- Husaini, R., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2017). Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode WebQual & Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi Vol. XII Nomor 34*, 16-25.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management Vol 4*, 2424-2433.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual. *Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol. 14 No.1*, 52.
- Napitupulu, D., Ariani, A. F., & Kadar, J. A. (2016). Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan WebQual dan Importance Performance Analysis: Studi Kasus di Satker X. *11th Annual Meeting on Testing and Quality 2016 Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*, 407.
- Nasrullah. (2015). *Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Website ISBN Online Menggunakan Webqual dan Importance Performance Analysis*. Bogor: Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Nasution, Miftah, & Mudjahidin. (2013). Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode WebQual. *SESINDO*, 125 - 130.
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-commece Traveloka. *Seminar nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 649-657.



Welie, M. V., Veer, G. C., & Eliens, A. (2000). Patterns As Tools for User Interface Design. *Semantic Scholar*.

Wicaksono, B. L., & Susanto, A. (2013). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *JNTETI*, 7-14.

©UKDW