

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PIKIRAN-RAKYAT.COM SEBAGAI PORTAL BERITA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

***ANALYSIS OF QUALITY PIKIRAN-RAKYAT.COM AS NEWS PORTALS BY USING AN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD***

Farah Fahira<sup>1</sup>, Cut Irna Setiawati<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Prodi S1 Administras Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[farahhiraa@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:farahhiraa@student.telkomuniversity.ac.id), <sup>2</sup>[Setiawaticutirna@gmail.com](mailto:Setiawaticutirna@gmail.com).

---

**Abstrak**

Di era Digital serta perkembangan jaman saat ini internet merupakan salah satu sarana yang sangat bermanfaat dan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Dimana masyarakat sekarang lebih banyak yang menggunakan Media Digital di bandingkan Media Cetak. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis seberapa besar kualitas website pikiran-rakyat.com dengan membandingkan tingkat harapan pada pembaca website dengan persepsi yang dirasakan pembaca saat membaca website pikiran rakyat.com menggunakan metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Penelitian yang dilakukan adalah menggunakan Metode Kuantitatif, dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna website pikiran-rakyat.com, dengan menggunakan spss 23.0 serta menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

**Kata kunci :** Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA)

---

**Abstract**

*In The Digital Era and The Development of The Current Era of Internet is one of the means that is very useful and very needed by the community. Where more people now use Digital Media in compare print Media. The purpose of the research done is to analyze how big the quality of the Website Pikiran-Rakyat.com by comparing the level of expectation on the website readers with the perceived conception of readers while reading the website Pikiran rakyat.com using the Webqual Method 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). The method of research conducted is using Quantitative Method, done by Disseminating Questionnaires to users of Pikiran-Rakyat.com website, using SPSS 23.0 as well as using Importance Performance Analysis (IPA) analysis.*

**Keywords:** Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA)

---

**1. Pendahuluan**

Di era Digital serta perkembangan jaman saat ini internet merupakan salah satu sarana yang sangat bermanfaat dan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Dimana masyarakat sekarang lebih banyak yang menggunakan Media Digital di bandingkan Media Cetak. Dengan adanya internet masyarakat lebih mudah mengakses berita dimana saja dan kapan saja. Meningkatnya Media Digital menyebabkan menurunnya minat masyarakat terhadap media cetak seperti surat kabar, tabloid, dan majalah. Maka dari itu akan bertambah pula tingkat pengguna website seiring berjalannya waktu. Adapun data yang membuktikan bahwa pengguna internet setiap tahunnya meningkat pesat seperti dibawah ini:



**GAMBAR 1.1**  
**Pengguna Internet di Indonesia**

Sumber: (APJII,2018)

Dengan seperti itu di Indonesia banyak terjadi banyak peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Salah satunya yaitu PT. Pikiran Rakyat yang memilih untuk membuat situs web berita (*website*) untuk mempermudah masyarakat membaca berita menggunakan media *online*. Adapun beberapa pesaing dari PT. Pikiran Rakyat yang menyajikan berita tidak hanya melalui media cetak tetapi juga menggunakan media *online*, yaitu Tribunnews, Detik.com, Liputan6, Merdeka.com, Kompas dan situs berita online lainnya yang sudah di kenal oleh masyarakat Indonesia. Maka dari itu akan bertambah pula tingkat pengguna website seiring berjalannya waktu. Menurut Levis et.al. (2008) dalam Nada dan Wibowo (2015) bahwa definisi kualitas sendiri adalah Totalitas dari karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat. Dimana dua dari persyaratan evaluasi website dari definisi ini yaitu:

1. Evaluasi umum dari semua karakteristik *website*, dan
2. Seberapa baik situs dapat memenuhi kebutuhan spesifik

Adapun disini penulis melakukan pra survei kepada 30 responden yang pernah mengunjungi ataupun membaca website pikiran-rakyat.com, untuk melihat bagaimana respon terhadap harapan dan kenyataan yang di alami pembaca terhadap kualitas website pikiran-rakyat.com. dapat dilihat hasilnya pada tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Observasi Pra Survei**  
**Mengenai (*Usability, Information Quality, Service Interaction*) tentang**  
***Website Pikiran-Rakyat.com***

Dimensi	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
<i>Usability</i>	Situs pikiran-rakyat.com mudah untuk dipelajari dan diproses	73,9%	26,1%
	Interaksi dengan <i>website</i> pikiran rakyat jelas dan mudah dimengerti	33,2%	66,8%

	Pengguna <i>website</i> pikiran-rakyat.com mudah menemukan menu-menu didalam web pikiran rakyat	65%	35%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com mudah untuk digunakan	63,3%	36,7%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com memiliki tampilan yang menarik	21,1%	69,9%
	Desain pikiran-rakyat.com cocok dengan jenis <i>Website</i> media berita	39%	61%
<b>Information Quality</b>	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com menyediakan informasi yang akurat	67%	33%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	42%	58%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com memberikan informasi yang tepat pada waktunya	75,1%	24,9%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	45%	55%
	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com menyajikan informasi dalam format yang tepat.	72,5%	27,5%
<b>Service Interaction</b>	<i>Website</i> pikiran-rakyat.com memiliki reputasi yang baik	82,2%	17,8%
	Pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pihak pikiran-rakyat.com melalui kolom komentar yang ada di <i>website</i> pikiran-rakyat.com	21,4%	78,6%
	Pengguna dapat dengan mudah memberikan ulasan melalui kolom	23%	77%

	Komentar yang ada di website pikiran-rakyat.com		
--	---	--	--

*Sumber* : Data diolah oleh Penulis

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa hasil pra survei menyatakan masih terdapat dimensi-dimensi webqual 4.0 yang terbagi menjadi 3 indikator yaitu *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* yang menunjukkan adanya perbedaan pengalaman saat menggunakan/membaca website pikiran-rakyat.com. dilihat dari nilai dari beberapa pernyataan indikator yang masih di bawah dari kata setuju, bisa kita lihat di pernyataan 2 *usability* “Interaksi dengan *website* pikiran rakyat jelas dan mudah dimengerti” dimana nilai perolehan setuju sebesar 39,2% lebih kecil di dibandingkan dengan perolehan nilai tidak setuju yaitu 61,8% yang berarti pembaca menilai bahwa interaksi pembaca dengan website pikiran rakyat dinilai masih belum jelas dan mudah dimengerti. Lalu masih di dalam indikator yang sama yaitu *usability* pada pernyataan “*Website* pikiran-rakyat.com memiliki tampilan yang menarik” dimana perolehan nilai setujunya 21,1% lebih kecil dibandingkan dengan perolehan nilai tidak setuju yaitu 78,6% yang berarti pembaca menilai bahwa tampilan dalam website pikiran rakyat dinilai belum memiliki tampilan yang menarik. Dan pernyataan “Desain pikiran-rakyat.com cocok dengan jenis *Website* media berita” hasilnya terlihat bahwa mayoritas pembaca menjawab tidak setuju dibandingkan dengan setuju.

Dilihat pada indikator *Information Quality* pada pernyataan “*Website* pikiran-rakyat.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya” dan pernyataan “*Website* pikiran-rakyat.com menyediakan informasi yang mudah dimengerti” pada kedua pernyataan tersebut terlihat bahwa mayoritas menjawab tidak setuju dibandingkan dengan setuju.

Dalam indikator *Service Interaction* pada pernyataan “Pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pihak pikiran-rakyat.com melalui kolom komentar yang ada di website pikiran-rakyat.com” dan pernyataan “Pengguna dapat dengan mudah memberikan ulasan melalui kolom Komentar yang ada di *website* pikiran-rakyat.com” mayoritas pembaca menjawab tidak setuju di bandikan dengan setuju, hal ini menyatakan bahwa pengguna tidak mudah untuk berkomunikasi secara langsung dan tidak bisa memberikan ulasan ataupun *feedback* langsung didalam kolom komentar *website* pikiran-rakyat.com, dikarenakan jika dilihat langsung pada *website* yang pikiran rakyat sendiri pun tidak menyediakan kolom komentar.

Mengingat kesimpulan tersebut. Untuk itu penulis bermaksud melakukan penelitian analisis kualitas *website pikiran-rakyat.com* dengan menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengetahui kualitas layanan *website* atau situs menggunakan tiga indikator utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service quality* dimana menunjukkan adanya perbedaan pengalaman menggunakan *website* pikiran-rakyat.com dikalangan pengguna. Yang memungkinkan adanya suatu masalah di masing-masing dimensi yang memungkinkan terjadi dan layak di jadikan objek pada penelitian.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2016:27) “*Marketing is the activity, set of institutions, and process for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have for customers, client, partners, and society at large*” definisi tersebut menyatakan bahwa fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menghantarkan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemegang kepentingan.

### 2.1.2 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran diartikan sebagai serangkaian proses yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka agar tercipta satu nilai dari para pelanggan tersebut. (Amstrong dan Kotler,2014:29)

### 2.1.3 Pemasaran Digital

Menurut Chaffey dan Chadwick (2016:11) “*Digital marketing is the application of the internet and related digital technologies in conjunction with traditional communications to achieves marketing objectives.*” Yang dimana dapat diartikan bahwa Digital Marketing atau pemasaran digital adalah suatu aplikasi dari internet dan berhubungan dengan teknologi digital dimana didalamnya berhubungan dengan komunikasi tradisional untuk mencapai tujuan pemasaran.

### 2.1.4 Internet

Internet atau singkatan dari (*Interconnected Network*) adalah jaringan komputer yang menghubungkan antar jaringan secara global, internet dapat juga disebut jaringan dalam jaringan yang luas (Sibero, 2014:10)

### 2.1.5 Website

Menurut Bekti (2015:35) *Website* adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi suara, ataupun gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing di hubungkan dengan jaringan jaringan halaman.

Sedangkan menurut Hidayatullah dan Kawistara (2015:3) suatu sistem yang ditemukan oleh Tim Barnes-Lee untuk menyusun arsip-arsip risetnya, sehingga memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan disebut adalah Web.

### 2.1.6 Service Quality

Menurut Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2016 : 125) mendefinisikan bahwa *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan apakah mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### 2.1.7 Website Quality (WebQual)

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran dari kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (2000). Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa secara umum. Webqual dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. Adapun fungsi yang telah digunakan oleh Webqual yaitu untuk mengukur kualitas website UK Business School, toko buku online dan website pemerintahan. Pengembangan Webqual telah mencapai versi 4.0

Pada Webqual versi 1.0, lebih ditekankan pada kualitas informasi pada sebuah website, dimensinya adalah *ease of use, experience, information, communication dan integration*.

Pada Webqual 2.0, dilakukan perbaikan pada persepektif *interaction*. pada versi ini di tambahkan aspek kualitas intrraksi Sehingga mengalami perubahan yang signifikan dari webqual 1.0 dan mulai 18 dilakukan perbandingan dengan Servqual, diujikan pada domain toko buku online Amazon, Blacwells dan Internet bookshop. Dari pengujian tersebut menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari website mempengaruhi pembelian melalui internet.

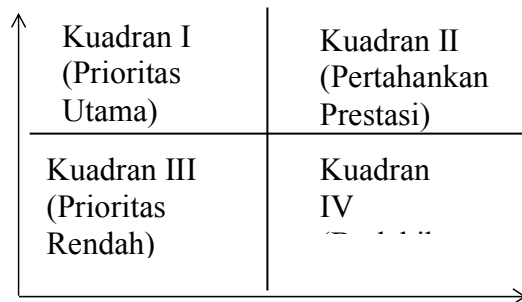
Pada webqual 3.0, kualitas sebuah website dibagi menjadi tiga area yaitu, *website information quality (accurate, timely, reliabel), website interaction quality (good reputation, safe to transaction, personal data secure, will deliver as promise), site design quality (easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online.*

Pada webqual versi 4.0, dimana terdapat pergantian pada *side quality* menjadi *usability*. disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu *usability, information quality, dan service interaction*. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (*actual*) dan tingkat harapan (*ideal*), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal rendah, Sastika (2015).

### 2.1.8 Importance Performance Analysis

*Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama dalam menyampaikan informasi berkaitan

dengan factor-faktor pelayanan yang dimana perlu ditingkatkan lagi menurut konsumen (Tjiptono, 2017:222)

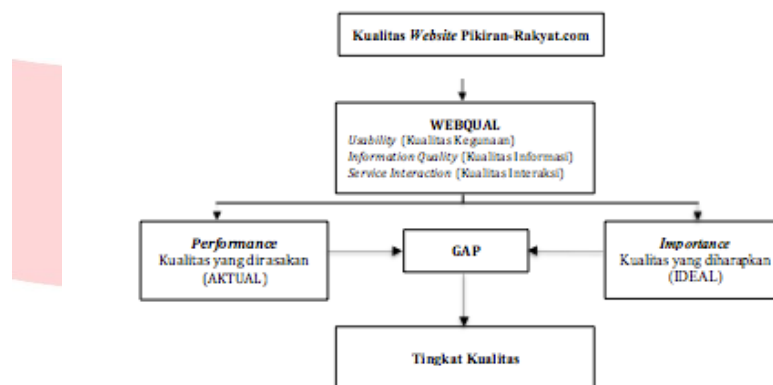


**Gambar 2.1**  
**Importance performance Matrix**  
Sumber: Tjiptono (2017 :224)

- a. Kuadran I (Concentrate Here)  
Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masukpada kuadran ini.
- b. Kuadran II (Keep Up The Good Work)  
Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- c. Kuadran III (Low Priority)  
Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor- faktor tersebut.
- d. Kuadran IV (Possibly Overkill)  
Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlahudiharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yangterkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma dalam Sugiyono (2015:60) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah yang penting



**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**  
Sumber: Diolah Oleh Peneliti

**2.4 Ruang Lingkup Penelitian**

- a. Pada penelitian ini variable yang digunakan oleh peneliti yaitu Kualitas *Website* Pikiran-Rakyat.com dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- b. Objek pada penelitian ini adalah pengguna *website* Pikiran-Rakyat.com di Kota Bandung.
- c. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2020 dan pelaksanaan pengumpulan data dari responden dilakukan pada periode bulan Januari- April 2020

### **3. Metodologi**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

menurut Indrawati (2015:184) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang mencoba melakukan pengukuran yang akurat terhadap perilaku, opini, pengetahuan, atau sikap. Metode ini sebagai metode ilmiah karena memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, terukur, objektif, rasional serta sistematis.

#### **3.2 Variabel Operasional**

Menurut Sugiyono (2017:38) "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik

kesimpulannya". Dalam penelitian ini variable dinilai berdasarkan dua prespektif, yaitu menggunakan metode WebQual 4.0 dan *importance Performance Analysis* (IPA)

### 3.3 Teknik Analisis Data

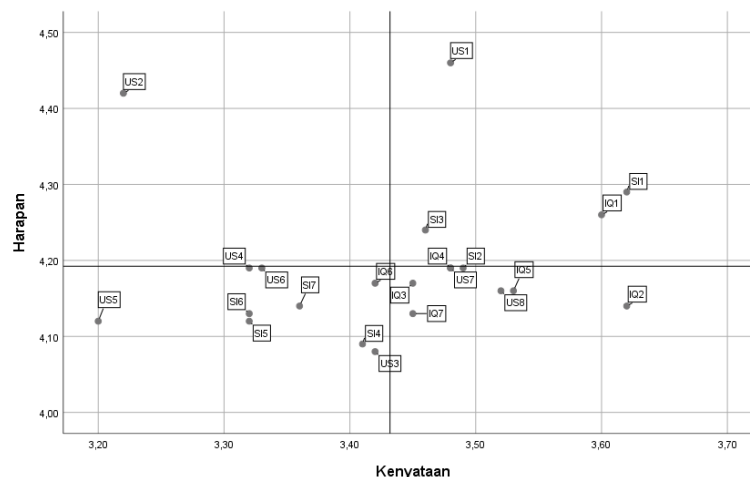
Menurut Sugiyono (2017:147) analisis data adalah "Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah; mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan".

#### 3.9.1 Importance Performance Analysis

Metode IPA digunakan untuk lebih dalam memahami mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan tersebut. Serta untuk dapat menjawab rumusan masalah pada indikator kualitas website mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan. Analisis *Importance-Performance* bertujuan untuk menggambarkan secara visual posisi masing-masing indikator dalam matrix empat kuadran IPA dimana pada setiap kuadrannya memiliki interpretasi yang spesifik.

## 4 Hasil dan Pembahasan

### 4.3 Analisis Kesenjangan GAP



Gambar 4.1

*Matrix Importance Performance Analysis*

Sumber: Data Olahan Penulis, 2020

## 5 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kualitas *website* pikiran-rakyat.com menurut penggunanya adalah masih belum memenuhi harapan dan keinginannya dalam hal kinerja yang diberikan, karena kenyataan yang dirasakan pembaca terhadap kualitas *website* hanya bernilai 67,6% sedangkan harapan yang diinginkan pembaca bernilai 83,8%. Berdasarkan hal ini membuktikan bahwa kualitas *website* pikiran rakyat belum memenuhi harapan pembaca.
2. Kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas *website* Pikiran-rakyat.com adalah dilihat dari nilai harapan responden terhadap kualitas *website* sebesar 83.8% sehingga harapan responden terhadap Kualitas *Website* masuk dalam kategori " baik" . dan nilai persepsi yang dirasakan responden terhadap kualitas website yaitu sebesar 67,6%, dan nilai persepsi masuk dalam kategori "cukup baik". Dari hasil tersebut menunjukkan adanya tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas *website* pikiran-rakyat.com , dimana nilai harapan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai presepsinya.
3. Faktor-faktor dari *website* Pikiran-rakyat.com yang harus diperbaiki, di pertahankan, atau di tingkatkan prioritasnya ada dua kuadran, yaitu pada kuadran I (prioritas utama) : diperlukan



perubahan atau evaluasi penulisan berita menggunakan bahasa Indonesia yang lazim digunakan, dengan demikian bisa menjadikan *website* pikiran-rakyat.com lebih mudah dipahami, dan lebih jelas oleh pengguna. Dan untuk Kuadran II (prioritas rendah) perusahaan harus mempertahankan reputasi dengan tidak terlibat kasus yang merugikan perusahaan, kemudian tetap menyajikan berita-berita yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (tidak menyajikan berita hoax), dan menciptakan berita yang bermakna unuk pembaca.

**Daftar Pustaka:**

- [1] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- [2] Chaffey, Dave and Fiona Ellis-Chadwick. (2016). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Sixth Edition. United Kingdom. Pearson
- [3] Becti, Bintu Humairah. (2015). *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: ANDI
- [4] Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- [5] Sastika. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus: Penggunaan Traveloka di Kota Bandung Pada Tahun 2015)*. Telkom University: Bandung.
- [6] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama
- [7] Sugiyono (2017): *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*
- [8] Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.