

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MAJELIS ULAMA INDONESIA (MUI)
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE MATRIX**

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF MAJELIS ULAMA INDONESIA (MUI) WEBSITE
USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX**

Riska Amalia Yusuf¹, Ratih Hendayani²

^{1,2} Universitas Telkom, Bandung

riskaamaliay@student.telkomuniversity.ac.id¹, ratihhendayani@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Pesatnya perkembangan internet dan teknologi informasi di Indonesia memudahkan masyarakat hampir dalam segala aspek kehidupan, mulai dari pekerjaan, menggali informasi, berbagi data, dan berkomunikasi secara virtual. Perkembangan teknologi internet telah membawa perubahan dari sebuah teknologi informasi dan komunikasi saat ini, salah satu pemanfaatan internet dan teknologi informasi yaitu penggunaan *website* yang digunakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk pelayanan masyarakat, fungsinya yaitu mempermudah produsen maupun konsumen untuk mengecek status kehalalan sebuah produk ataupun keaslian sertifikasinya dan dapat diakses melalui *website* www.halalmui.org. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* MUI menurut tanggapan responden dan menggambarkan tingkat kualitas *website* MUI yang dinilai berdasarkan tingkat kualitas yang diterima dan tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Hasil penelitian yang telah dilakukan menurut tanggapan responden *website* MUI mendapatkan rata-rata nilai persentase *performance* sebesar 82,7% dan *importance* sebesar 87,3%. Dan terdapat kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif sebesar -0,23. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang dirasakan pengguna belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan pengguna *website* MUI. Indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu mudah dipelajari, tidak memerlukan keahlian khusus, desain *website*, memberikan informasi terkini, dan *up to date*.

Kata Kunci: Kualitas Website, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.

Abstract

The rapid development of the internet and information technology in Indonesia makes it easier for people in almost all aspects of life, from work, to gathering information, sharing data, and communicating virtually. The development of internet technology has brought changes from current information and communication technology, one of the uses of the internet and information technology, namely the use of the website used by the Majelis Ulama Indonesia (MUI) for community service, its function is to make it easier for producers and consumers to check the halal status of a product or the authenticity of the certification and can be accessed through the website www.halalmui.org. This study aims to analyze the quality of the website MUI according to respondents' responses and describe the quality level of the website MUI which is assessed based on the quality level received and the level of quality expected by users. The results of research that have been carried out according to the responses of respondents the website MUI get an average percentage value performance of 82.7% and importance of 87.3%. And there is a negative value gap of -0.23. This shows that the level of quality perceived by users has not met the level of quality expected by users website MUI. Indicators that are the main priority for improvement are easy to learn, do not require special skills, website design, provide the latest information, and are up to date.

Keywords: *Website Quality*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi internet telah membawa perubahan dari sebuah teknologi informasi dan komunikasi saat ini [1], masyarakat kian dimudahkan hampir dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat Indonesia saat ini mulai menggunakan internet dalam melakukan pekerjaan untuk menggali informasi, berbagi data, serta aktivitas-aktivitas lainnya seperti berkomunikasi secara virtual. Penggunaan internet juga dapat dimanfaatkan di berbagai bidang teknologi salah satu pemanfaatan internet yaitu dimanfaatkan oleh lembaga pemerintahan untuk memudahkan proses pelayanan pada masyarakat. Salah satu pemanfaatan internet sebagai fasilitas pelayanan masyarakat adalah penggunaan *website*, diantaranya *website* Majelis Ulama Indonesia (MUI). MUI adalah lembaga yang mewadahi kaum muslimin di Indonesia.

Website Majelis Ulama Indonesia (MUI) memiliki fungsi yang mempermudah produsen maupun konsumen untuk mengecek status kehalalan sebuah produk ataupun keaslian sertifikasinya dan dapat diakses melalui *website* www.halalmui.org. Manfaat *website* bagi perusahaan maupun lembaga yaitu untuk menyediakan informasi profil perusahaan, mengkomunikasikan baik produsen maupun konsumen dengan perusahaan dan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas dari sebuah *website* yang bagus dapat dilihat dan diukur melalui tiga dimensi kualitas *website* yaitu kualitas pengguna yang mencakup kemudahan untuk digunakan, kedua kualitas informasi dimana mencakup hal-hal informasi yang akurat, dan ketiga *website* memiliki reputasi yang baik [11]. Maka dari itu untuk mengetahui kualitas *website* MUI, peneliti melakukan *Pre-Test* kepada 30 responden yang pernah atau menggunakan *website* MUI yang disebarakan melalui *Google Form*. Kuesioner terdiri dari indikator berupa pertanyaan yang diambil dari dimensi webqual 4.0 dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Hasil *Pre-Test* menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pada ketiga variabel webqual 4.0 yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction* pada *website* MUI yang dipaparkan dibawah ini:

1. Pada variabel *usability quality* sebesar 38,9%.
2. Pada variabel *information quality* sebesar 36,1%.
3. Pada variabel *information quality* sebesar 37,1%.

Beberapa permasalahan tersebut membuktikan bahwa masih adanya ketidakpuasan pada *website* MUI. Maka dari itu peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas suatu *website* menurut penggunaannya dan untuk mengetahui kualitas *website* yang diharapkan penggunaannya dengan objek penelitian *website* MUI.

2. Dasar Teori dan Kerangka Pemikiran

2.1 Website

Perusahaan harus merancang situs web yang mewujudkan atau mengekspresikan tujuan mereka, sejarah, produk, dan visi yang menarik pada tampilan pertama yang dapat mendorong kunjungan berulang [9]. *Website* adalah suatu tempat dimana *provider* dapat menempatkan informasi yang ada kepada pengguna internet. Situs Web (*website*) yaitu sekumpulan halaman web yang terhubung pada sebuah halaman utama (*home page*). Halaman utama adalah dokumen pada web yang diformat menggunakan *hypertext* dengan link untuk menghubungkan satu dokumen dengan dokumen lainnya, seperti video, suara, dan animasi.

2.2 Webqual

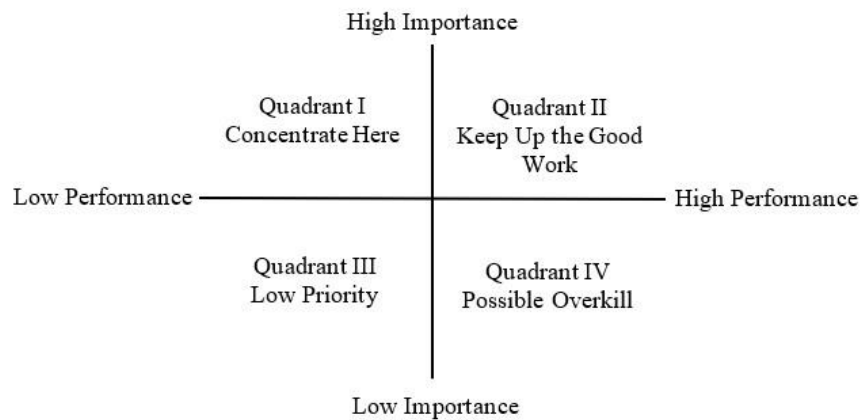
Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* [3]. Webqual berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu proses berdasarkan pada “*voice of customer*” dalam pengembangan serta implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, webqual disusun berdasarkan persepsi pengguna akhir (*enduser*) terhadap suatu *website*.

Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* [4, 11]. Mendefinisikannya sebagai berikut:

1. *Usability Quality* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.
2. *Information Quality* meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
3. *Service Interaction* meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

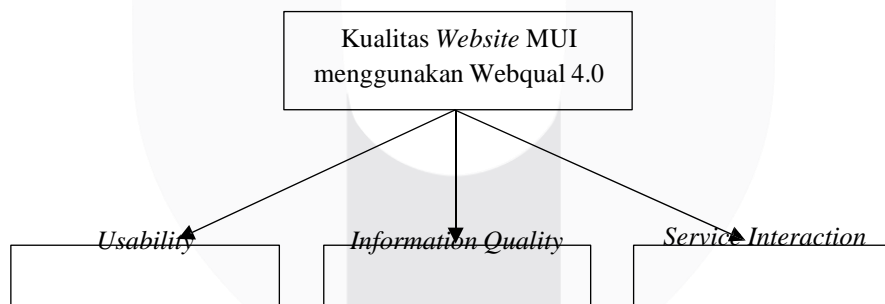
Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Teknik ini diperkenalkan oleh Martilla J [10]. Berikut *framework importance performance analysis* pada Gambar 1 [16]:



Gambar 1 *Framework IPA*
Sumber: Wong et al. (2011)

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dimulai dengan melihat kualitas *website* MUI menggunakan *webqual 4.0* dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* dari hasil *pre-test* yang dilakukan pada 30 responden secara acak. Hal ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kompetitif dari pengguna. Dengan demikian lembaga harus mampu menyediakan kualitas *website* yang baik sesuai dengan harapan pengguna. Kualitas *website* dapat diukur dari sudut pandang pengguna seperti yang sudah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya dengan berbagai macam objek yang berbeda. Penelitian ini menganalisis mengenai kualitas *website* menggunakan *webqual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA) pada *website* MUI. Kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 2 [17] berikut:



Gambar 2 Kerangka Pemikiran
Sumber: Yaghoubi et al. (2011)

3. Metodologi Penelitian

3.1 Populasi

Populasi yang dipilih peneliti untuk ditelaah akan menjadi pembatas dari hasil penelitian yang diperoleh, artinya penelitian hanya akan berlaku pada populasi yang dipilih [8]. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini tidak diketahui dan memiliki kriteria yang telah ditentukan yaitu masyarakat Indonesia yang telah menggunakan atau mengakses *website* MUI.

3.2 Sampel

Pada penelitian ini teknik *sampling non-probability* yang digunakan yaitu *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu [13]. Pada penelitian ini, jumlah populasi yang digunakan tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus interval penaksiran Bernoulli sebagai berikut:

$$n = \frac{\left(\frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e}\right)^2}{e}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimum

Z = Nilai tabel distribusi normal

α = Taraf signifikan

p = Proporsi jumlah kuesioner yang valid

q = Proporsi jumlah kuesioner yang tidak valid

e = Toleransi kesalahan

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, Sejumlah pertanyaan tertulis yang sesuai dengan pendekatan teknik webqual 4.0 digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakan. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi, dalam bentuk tulisan yang disebarakan melalui *Google form*.

3.4 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data [13]. Sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen [13].

3.5 Uji Validitas Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menemukan bagaimana kebenaran level besar dari proses pengumpulan data yang telah diambil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Ketika tidak sesuai dengan standar reliabilitas, maka valid dan kemudian proses pengumpulan data akan diulang lagi dan reliabilitas mejadi valid sampai tes/ujinya terpenuhi. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Dengan rumus *Pearson Product Moment* dapat mengetahui tinggi rendahnya hasil instrumen yang sudah terkumpul dengan cara mengkorelasikan setiap butir. Uji validitas di dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

r = Nilai koefisien korelasi

n = Banyaknya subjek pemilik nilai

x = Nilai variabel 1

y = Nilai variabel 2

Pada penelitian ini teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan adalah koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*. Peneliti juga menggunakan skala 1 sampai 5, sehingga metode *Alpha Cronbach* cocok untuk digunakan dalam mencari reliabilitas dari indikator atau instrumen karena skor yang diberikan memiliki rentang antara beberapa. Metode *Alpha Cronbach* memiliki rumus sebagai berikut:

$$\diamond = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \hat{u}_i^2}{\sigma_i^2} \right]$$



Dimana:

R = Reliabilitas instrument

K = Banyaknya butir pernyataan dan pertanyaan

$\sum d^2$ = Jumlah varian butir

d^2 = Varian total

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bagian dari ilmu statistik yang digunakan untuk menganalisis hasil data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum [13]. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis tanggapan responden, dari jawaban kuesioner disusun beberapa kriteria penilaian untuk semua indikator pernyataan berdasarkan persentase [2].

3.6.2 Analisis Kesenjangan (*gap*)

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat bagaimana tingkat kualitas *website* MUI jika dilihat dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diharapkan atau diinginkan (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. Untuk mendapatkan nilai kesenjangan (*gap*) dapat dihitung dari selisih nilai antara nilai kualitas *website* aktual (*performance*) dan kualitas *website* ideal (*importance*) menggunakan rumus sebagai berikut [15]:

$$Q_i = P_i - I_i$$

Dimana:

Q_i = Tingkat Kualitas

P_i = Nilai Kualitas Aktual (*performance*)

I_i = Nilai Kualitas Ideal (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik dinyatakan dengan nilai positif atau $Q_i \geq 0$, hal tersebut menandakan kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Sebaliknya jika hasil $Q_i < 0$ (bernilai negatif), maka tingkat kualitas dinyatakan kurang dan belum dapat memenuhi keinginan ideal dari pengguna.

3.6.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. Untuk menggambarkan matrix empat kuadran IPA dalam penelitian ini, pengujian menggunakan bantuan *Software Statistical Program of Social Science* (SPSS) versi 25 for Windows.

4. Hasil

4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase persepsi responden mengenai variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* dengan dua indikator penilaian yaitu *importance* dan *performance*.

4.2.1 Tanggapan Responden Berdasarkan *Performance Website*

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *usability* pada kategori *performance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *usability* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai *Usability Quality*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			

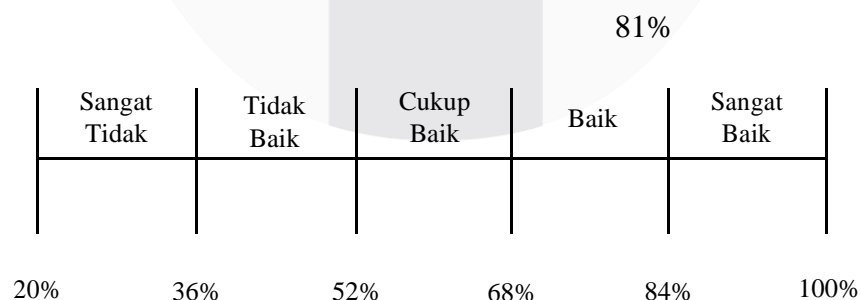
1		37	35	21	4	3	100	399	500
---	--	----	----	----	---	---	-----	-----	-----



	Website MUI mudah dipelajari untuk dioperasikan	37%	35%	21%	4%	3%	100%	80%	
2	Website MUI sangat bermanfaat bagi pengguna	29	51	17	1	2	100	404	500
		29%	51%	17%	1%	2%	100%	81%	
3	Pengguna merasa mudah untuk menemukan fitur dalam website MUI	36	42	18	4	0	100	410	500
		36%	42%	18%	4%	0%	100%	82%	
4	Pengguna merasa website MUI mudah untuk digunakan	38	37	22	3	0	100	410	500
		38%	37%	22%	3%	0%	100%	82%	
5	Website MUI membantu mengecek keaslian sertifikasi halal	38	38	20	4	0	100	410	500
		38%	38%	20%	4%	0%	100%	82%	
6	Website MUI mengurangi keraguan Saya tentang status halal produk	32	44	21	3	0	100	405	500
		32%	44%	21%	3%	0%	100%	81%	
7	Menggunakan website MUI tidak memerlukan keahlian khusus	35	45	11	9	0	100	406	500
		35%	45%	11%	9%	0%	100%	81%	
8	Website MUI memiliki desain yang sesuai sebagai lembaga sertifikasi halal	31	43	17	9	0	100	396	500
		31%	43%	17%	9%	0%	100%	79%	
Jumlah Skor Total								3240	4000
Persentase Skor								81%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 merupakan hasil pengolahan data tanggapan responden mengenai *usability* berdasarkan *performance website*, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa skor total untuk *usability* adalah 3240 dari total skor ideal yaitu 4000 dengan persentase sebesar 81%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *usability* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 8 berikut:



Gambar 8 Garis Kontinum *Performance* Variabel *Usability*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

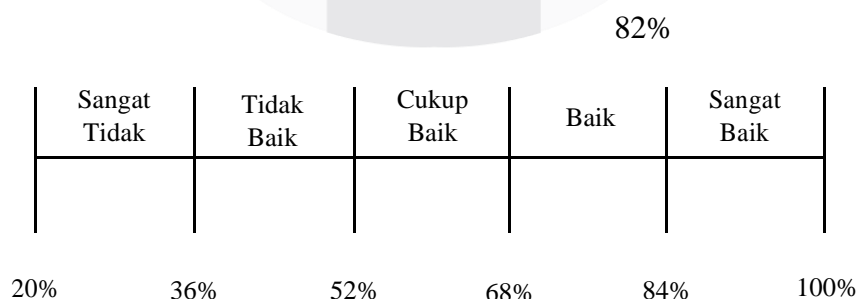
Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *information quality* pada kategori *performance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *information quality* dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Tanggapan Responden Mengenai *Information Quality*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Website MUI memberikan informasi terkini tentang status halal suatu produk	34	44	19	2	1	100	408	500
		34%	44%	19%	2%	1%	100%	82%	
2	Website MUI memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang status kehalalan produk	32	47	16	0	5	100	401	500
		32%	47%	16%	0%	5%	100%	80%	
3	Website MUI memberikan informasi yang <i>up to date</i>	27	44	17	9	3	100	383	500
		27%	44%	17%	9%	3%	100%	77%	
4	Website MUI memberikan informasi yang lengkap tentang prosedur sertifikasi halal	39	49	12	0	0	100	427	500
		39%	49%	12%	0%	0%	100%	85%	
5	Website MUI memberikan informasi yang lengkap mengenai persyaratan sertifikasi halal	28	53	17	1	1	100	406	500
		28%	53%	17%	1%	1%	100%	81%	
6	Website MUI memberikan informasi lengkap tentang status kehalalan produk	41	47	10	2	0	100	427	500
		41%	47%	10%	2%	0%	100%	85%	
Jumlah Skor Total								2452	3000
Persentase Skor								82%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah dipaparkan pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa skor total yang didapatkan pada variabel *information quality* kategori *performance* adalah 2452 dari total skor ideal yaitu 3000 dengan persentase sebesar 82%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *information quality* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 9 berikut:



Gambar 9 Garis Kontinum *Performance* Variabel *Information quality*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

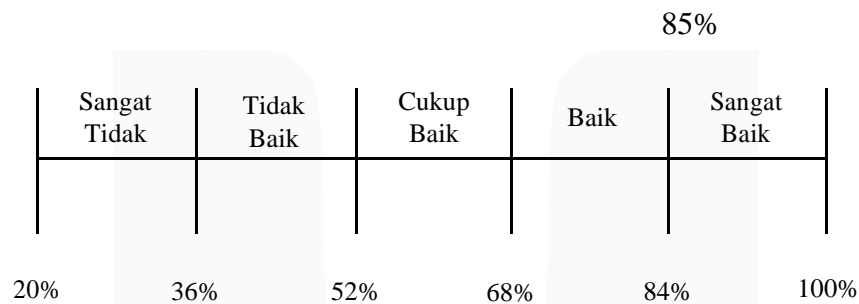
Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *service interaction* pada kategori *performance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *service interaction* dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai *Service Interaction*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Status kehalalan produk dapat dengan mudah dicek melalui <i>website</i> MUI	40	49	9	1	1	100	426	500
		40%	49%	9%	1%	1%	100%	85%	
2	Mengecek status halal lewat <i>website</i> MUI tidak memerlukan waktu yang lama	43	46	9	2	0	100	430	500
		43%	46%	9%	2%	0%	100%	86%	
3	<i>Website</i> MUI memiliki kualitas yang baik secara keseluruhan	32	54	13	1	0	100	417	500
		32%	54%	13%	1%	0%	100%	83%	
Jumlah Skor Total								1273	1500
Persentase Skor								85%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Pada Tabel 4.3 dapat dilihat hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa skor total untuk variabel *service interaction* pada kategori *performance* yaitu 1273 dari total skor ideal yaitu 1500 dengan persentase sebesar 85%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *service interaction* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 10 berikut:



Gambar 10 Garis Kontinum *Performance* Variabel *Service Interaction*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

4.2.2 Tanggapan Responden Berdasarkan *Importance Website*

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *usability* pada kategori *importance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *usability* dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

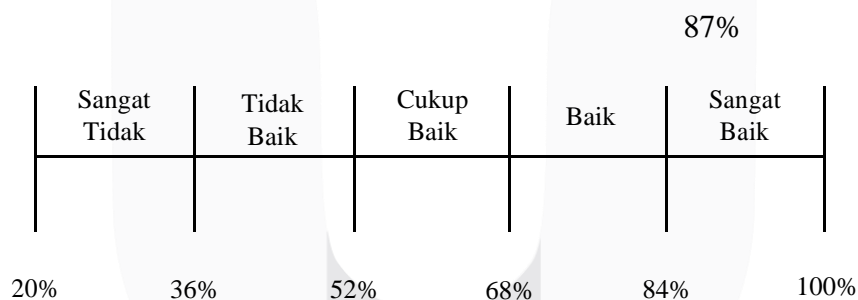
Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenai *Usability Quality*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	<i>Website</i> MUI mudah dipelajari untuk dioperasikan	58	32	7	3	0	100	445	500
		58%	32%	7%	3%	0%	100%	89%	
2	<i>Website</i> MUI sangat bermanfaat bagi pengguna	29	59	9	3	0	100	414	500
		29%	59%	9%	3%	0%	100%	83%	
3	Pengguna merasa mudah untuk menemukan fitur dalam <i>website</i> MUI	56	42	2	0	0	100	454	500
		56%	42%	2%	0%	0%	100%	91%	

4	Pengguna merasa <i>website</i> MUI mudah untuk digunakan	44	43	10	3	0	100	428	500
		44%	43%	10%	3%	0%	100%	86%	
5	<i>Website</i> MUI membantu mengecek keaslian sertifikasi halal	47	42	9	2	0	100	434	500
		47%	42%	9%	2%	0%	100%	87%	
6	<i>Website</i> MUI mengurangi keraguan Saya tentang status halal produk	40	50	7	3	0	100	427	500
		40%	50%	7%	3%	0%	100%	85%	
7	Menggunakan <i>website</i> MUI tidak memerlukan keahlian khusus	50	40	7	3	0	100	437	500
		50%	40%	7%	3%	0%	100%	87%	
8	<i>Website</i> MUI memiliki desain yang sesuai sebagai lembaga sertifikasi halal	56	33	10	1	0	100	444	500
		56%	33%	10%	1%	0%	100%	89%	
Jumlah Skor Total								3483	4000
Persentase Skor								87%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa total skor pada variabel *usability* kategori *importance* mendapatkan total skor 3483 dari total skor ideal yaitu 4000 dengan persentase sebesar 87%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *usability* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 11 berikut:



Gambar 11 Garis Kontinum *Importance* Variabel *Usability*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *information quality* pada kategori *importance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *information quality* dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai *Information Quality*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	<i>Website</i> MUI memberikan informasi terkini tentang status halal suatu produk	57	37	6	0	0	100	451	500
		57%	37%	6%	0%	0%	100%	90%	
	<i>Website</i> MUI memberikan	34	56	8	2	0	100	422	

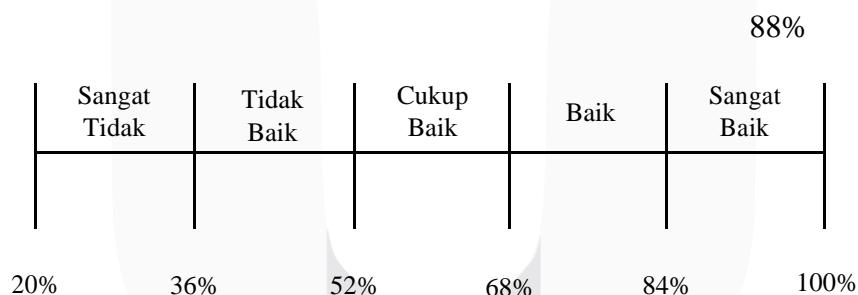
2	informasi yang dapat dipercaya tentang status kehalalan	34%	56%	8%	2%	0%	100%	84%	500
---	---	-----	-----	----	----	----	------	-----	-----



3	Website MUI memberikan informasi yang <i>up to date</i>	58	35	6	1	0	100	450	500
		58%	35%	6%	1%	0%	100%	90%	
4	Website MUI memberikan informasi yang lengkap tentang prosedur sertifikasi halal	45	45	10	0	0	100	435	500
		45%	45%	10%	0%	0%	100%	87%	
5	Website MUI memberikan informasi yang lengkap mengenai persyaratan sertifikasi halal	40	44	14	2	0	100	422	500
		40%	44%	14%	2%	0%	100%	84%	
6	Website MUI memberikan informasi lengkap tentang status kehalalan produk	49	48	3	0	0	100	446	500
		49%	48%	3%	0%	0%	100%	89%	
Jumlah Skor Total								2626	3000
Persentase Skor								88%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Hasil pengolahan data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil total skor pada variabel *information quality* yaitu 2626 dari total skor ideal yaitu 3000 dengan persentase sebesar 88%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *information quality* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 12 berikut:



Gambar 12 Garis Kontinum *Importance* Variabel *Information quality*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data variabel *service interaction* pada kategori *importance*. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *service interaction* dapat dilihat pada Tabel 10 berikut ini:

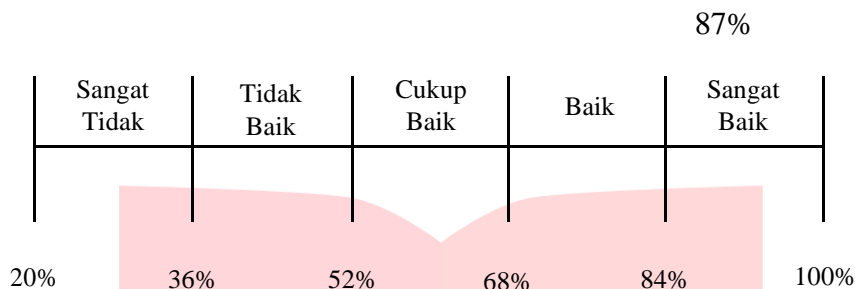
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai *Service Interaction*

No	Item Kuesioner	Jawaban Responden					Jumlah	Skor	Skor Ideal
		5	4	3	2	1			
1	Status kehalalan produk dapat dengan mudah dicek melalui <i>website</i> MUI	40	47	11	2	0	100	425	500
		40%	47%	11%	2%	0%	100%	85%	
2	Mengecek status halal lewat <i>website</i> MUI tidak memerlukan waktu yang lama	44	50	2	3	1	100	433	500
		44%	50%	2%	3%	1%	100%	87%	
3	Website MUI memiliki kualitas	48	47	5	0	0	100	443	500

yang baik secara keseluruhan	48%	47%	5%	0%	0%	100%	89%	
Jumlah Skor Total							1301	1500
Persentase Skor							87%	

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Pengolahan data pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa total skor pada variabel *service interaction* adalah 1301 dari total skor ideal yaitu 1500 dengan persentase sebesar 87%. Hasil skor penilaian *performance* variabel *service interaction* yang sudah dihitung diinterpretasikan dalam garis kontinum pada Gambar 13 berikut:



Gambar 13 Garis Kontinum *Importance* Variabel *Service Interaction*

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

4.2 Analisis Kesenjangan (*gap*)

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *website* MUI yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal) oleh pengguna. Kualitas aktual ditunjukkan oleh penilaian responden terhadap atribut *performance* pembentuk kualitas berdasar dimensi *webqual* 4.0. Sedangkan kualitas ideal ditunjukkan dari penilaian responden terhadap atribut *importance*. Untuk menentukan nilai kesenjangan, maka dapat dilihat dari selisih antara nilai kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Q_i = P_i - I_i$$

Berikut ini merupakan tabel perhitungan kesenjangan (*gap*) dari ketiga dimensi *webqual* 4.0:

Tabel 11 Nilai Kesenjangan (*gap*) *Webqual* 4.0

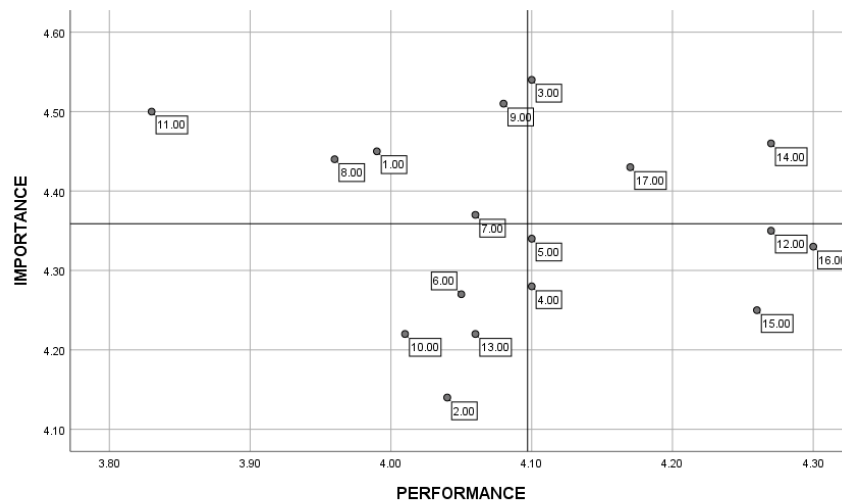
Dimensi	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	GAP
<i>Usability</i>	4,05	4,35	-0,30
<i>Information Quality</i>	4,08	4,37	-0,29
<i>Service Interaction</i>	4,24	4,33	-0,1
Rata-Rata	4,12	4,35	-0,23

Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Tabel 4.13 menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) dari ketiga dimensi *webqual* 4.0. Secara keseluruhan nilai selisih antara *performance* dan *importance* memiliki nilai negatif. Nilai *gap* rata-rata sebesar -0,23 yang menunjukkan kualitas kinerja yang dirasakan belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan pengguna. Dimensi yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah *usability* dengan *gap* sebesar -0,30. Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif ($Q_i < 0$) yang berarti bahwa kualitas aktual yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas dinyatakan masih kurang dibandingkan variabel *usability* dan *information quality*.

4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Dari tiap item indikator digunakan untuk membuat diagram kartesius. Pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25 for Windows untuk menggambarkan letak *performance* dan *importance* setiap item. Berikut diagram kartesius antara *performance* dan *importance* variable webqual 4.0 pada Gambar 4.13



Gambar 14 Diagram Kartesius
Sumber: Data yang Telah Diolah (2021)

Diagram kartesius pada Gambar 14 dapat dilihat bahwa letak dari kualitas persepsi dan harapan pengguna website MUI terbagi menjadi empat kuadran. Batas setiap kuadran didapatkan dari hasil rata-rata nilai *performance* dan *importance*. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut dianggap sangat penting bagi responden, namun demikian tingkat kinerja atribut tersebut cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan harus dipusatkan di sini. Berikut item yang terdapat pada kuadran I, yaitu 1, 7, 8, 8, dan 11.

2. Kuadran II

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut dianggap sangat penting bagi responden, dan pada saat yang sama atribut ini memiliki kinerja yang sangat baik. Dengan demikian, kinerja ini harus dipertahankan. Berikut item yang terdapat pada kuadran II, yaitu 3, 14, dan 17.

3. Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga rendah. Dengan demikian, meskipun kinerja rendah, namun hal ini tidak perlu dikhawatirkan mengingat bahwa atribut tersebut tidak dianggap sangat penting. Sumber daya yang tersedia dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja atribut lain yang lebih penting. Berikut item yang terdapat pada kuadran III, yaitu 2, 6, 10, dan 13.

4. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut yang kurang penting, tetapi kinerjanya relatif tinggi. Pelanggan merasa puas dengan kinerja, namun penggunaan sumber daya yang berlebihan perlu dipertimbangkan. Berikut item yang terdapat pada kuadran IV, yaitu 4, 5, 12, 15, dan 16.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan berdasarkan responden dengan kriteria tertentu yaitu responden yang pernah menggunakan atau mengakses *website* MUI. Berdasarkan hasil analisis dan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan terkait pertanyaan penelitian yang terdapat pada BAB I, adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis kualitas website MUI menurut penggunaannya menggunakan webqual 4.0 dengan variabel usability, information quality dan service interaction pada kedua penilaian dapat dikatakan website

- MUI dikategorikan baik. Namun, kinerja (*performance*) dari website MUI masih dibawah kepentingan (*importance*) yang diharapkan oleh pengguna.
2. Hasil perhitungan analisis kesenjangan (*gap*) dari seluruh indikator hanya terdapat satu indikator yang memiliki nilai positif yaitu “dapat dengan mudah mengecek produk halal”. Namun, pada nilai rata-rata dari masing-masing variabel memiliki nilai negatif (< 0), hal tersebut menunjukkan bahwa *performance* yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi *importance* yang diharapkan oleh pengguna. Pada variabel *usability* memperoleh rata-rata nilai *gap* sebesar -0,30, variabel *information quality* memperoleh rata-rata nilai sebesar -0,29, dan variabel *service interaction* memperoleh rata-rata nilai sebesar -0,1. Dari tiga variabel tersebut yang memiliki kesenjangan paling besar yaitu pada variabel *usability*.
 3. Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 25 for Windows, hasil dari penggunaan metode *importance performance analysis* (IPA) berupa diagram kartesius dengan empat kuadran dan pada diagram kartesius yang sudah dilakukan dapat dilihat letak dari masing-masing indikator. Terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan lebih dulu pada *website* MUI, pada variabel *usability* yaitu mudah dipelajari, tidak memerlukan keahlian khusus, dan memiliki desain yang sesuai. Sedangkan pada variabel *information quality* yaitu memberikan informasi terkini dan informasi yang *up to date*. Sedangkan atribut yang perlu dipertahankan pada *website* MUI yaitu mudah menemukan fitur, memberikan informasi lengkap, dan memiliki kualitas yang baik. Tidak hanya pada indikator itu saja yang perlu dilakukan perbaikan, indikator lain juga perlu mendapat perhatian untuk pengembangan meskipun bukan prioritas.

5.2 Saran

5.2.1 Aspek Teoritis

Berdasarkan pemaparan pada kesimpulan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada aspek teoritis adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya data tidak hanya didapatkan dari kuesioner saja, dapat dilakukan dengan wawancara langsung kepada responden atau dengan observasi lapangan dan juga dapat dilakukan pada objek lain dengan cakupan yang lebih luas.
2. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk mengembangkan variabel maupun diubah menjadi lebih baik. Selain itu peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor yang belum dibahas dan kekurangan pada penelitian ini.

5.2.2 Aspek Praktis

Berdasarkan pemaparan pada kesimpulan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada aspek praktis adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengelola mengalokasikan sumberdaya yang ada pada kuadran VI untuk memperbaiki indikator lain yang masih perlu adanya peningkatan kinerja agar terciptanya efisiensi dan pengelola terus mengevaluasi website supaya setiap variabel dan indikator memenuhi harapan pengguna.
2. Desain pada tampilan *website* perlu diperbaiki dengan mengkombinasikan warna yang lebih menarik dan sesuai sebagai lembaga sertifikasi halal agar pengguna tidak merasa bosan.
3. Pengelola *website* agar terus memberikan informasi secara konsisten tentang informasi terkini dan informasi yang terus di *up to date* pada *website* MUI, dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

6. Referensi

- [1] Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- [2] Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- [3] Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assesement of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, 114–127.
- [4] Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Website Quality Improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge. *Industrial Management and Data Systems*, 297–309.
- [5] Deitiana, T. (2011). *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa* (Pertama). Mitra Wacana Media.
- [6] Gaspersz, V., & Fontana, A. (2011). *Manajemen Kualitas*. PT Gramedia.

- [7] Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi* (D. E. Irawan (ed.); 11th ed.). Salemba Empat.
- [8] Indrawati. (2015). *METODE PENELITIAN MANAJEMEN DAN BISNIS* (D. Sumayyah (ed.)). PT Refika Aditama.
- [9] Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson.
- [10] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77–79.
- [11] Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-commerce Traveloka. *Sentika*, 2016(Sentika), 18–19.
- [12] Solimun, Armanu, & Rinaldo, A. A. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF PERSPEKTIF SISTEM*. UB Press.
[https://books.google.co.id/books?id=tv2EDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologi+penelitian+untuk+manajemen+bisnis&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiFi6aq9cXsAhWWILcAHWVbBggQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=metodologi penelitian untuk manajemen bisnis&f=falsehttps://boo](https://books.google.co.id/books?id=tv2EDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologi+penelitian+untuk+manajemen+bisnis&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiFi6aq9cXsAhWWILcAHWVbBggQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=metodologi%20penelitian%20untuk%20manajemen%20bisnis&f=falsehttps://boo)
- [13] Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- [14] Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta.
- [15] Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks.
- [16] Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*.
- [17] Yaghoubi, N. M., Armesh, H., Azadavar, R., Nasrabadi, H., & Khajooei, K. (2011). Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence. *Journal of Business Management*.