

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada *E-Commerce* Elevenia

Website Quality Analysis Using Webqual Method on Elevenia E-Commerce

Muhamad Robby Reynaldy Al Faridzie¹, Mahir Pradana²

^{1,2} Universitas Telkom, Bandung

robbytubing@student.telkomuniversity.ac.id¹, mahirpradana@telkomuniversity.ac.id²

ABSTRAK

Teknologi informasi (TI) saat ini memberikan banyak perubahan terhadap kehidupan manusia hal ini menjadikan mudahnya pertukaran informasi. Dengan terjadinya perkembangan teknologi menjadikan pola hidup masyarakat menjadi berbeda, yang dahulu jika ingin sesuatu harus mengunjungi toko sekarang hanya berbelanja *online* atau bisa disebut *e-commerce* dapat mudah membeli sesuatu. Menurut Nugroho (2016: 5) *E-Commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet. Elevenia adalah salah satu bisnis *Online* di Indonesia. Elevenia adalah salah satu situs *open marketplace* di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Maret 2014 oleh PT. XL Planet yang merupakan anak perusahaan dari Pt XL Axiata, Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas *website* Elevenia yang dinilai berdasar tingkat kualitas yang diterima (aktual) dan tingkat kualitas yang diharapkan (ideal) oleh pengguna.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan dimensi Webqual yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Responden yang diteliti berjumlah 100 orang dengan menggunakan non-probability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan analisis kesenjangan (gap) dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* Elevenia pada aspek penilaian kesenjangan dari ketiga dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara keseluruhan bernilai negatif. Dimensi *usability* memiliki nilai selisih sebesar (-0,27), dimensi *information quality* memiliki nilai selisih sebesar (-0,18), dan dimensi *service interaction* mendapatkan nilai sebesar (-0,17). Nilai gap yang paling besar pada dimensi *usability* sebesar (-0,27). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Persepsi yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi Harapan yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas masih kurang baik. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pada dimensi yang memiliki gap tinggi, dianggap penting namun tidak berjalan baik untuk di perbaiki dan di optimalkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: WebQual, *Importance Performance Analysis*, GAP, Elevenia

ABSTRACT

Information technology (IT) today provides many changes to human life this makes it easy to exchange information. With the development of technology makes people's lifestyles different, who used to if you want something to visit a store now just shop online or can be called e-commerce can easily buy something. According to Nugroho (2016: 5) E-Commerce is a trade transaction through electronic media connected to the internet. Elevenia is one of the online businesses in Indonesia. Elevenia is one of the open marketplace sites in Indonesia established on March 1, 2014 by PT. XL Planet which is a subsidiary of Pt XL Axiata, Tbk. This research aims to describe the level of quality of Elevenia websites that are assessed based on the level of quality received (actual) and the level of quality expected (ideal) by users.

This type of research is qualitative descriptive with Webqual dimension approach that is usability, information quality, and service interaction. The respondents studied numbered 100 people using non-

probability sampling with purposive sampling. Data analysis techniques used gap analysis and importance performance analysis (IPA).

The results showed that the quality level of Elevenia's website in the gap assessment aspect of the three dimensions of usability, information quality, and service interaction as a whole was negative. The usability dimension has a difference value of (-0.27), the information quality dimension has a difference value of (-0.18), and the service interaction dimension gets a value of (-0.17). The largest gap value in the usability dimension is (-0.27). The results show that the perception felt at this time has not been able to meet the expectations desired by users, so the level of quality is still poor. Then the company must further improve the quality in dimensions that have a high gap, considered important but does not work well to be improved and optimized by the company.

Keywords: WebQual, Importance Performance Analysis, GAP, Elevenia

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) saat ini memberikan banyak perubahan terhadap kehidupan manusia hal ini menjadikan mudahnya pertukaran informasi. Sampai saat ini bidang telekomunikasi semakin berperan penting bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas dikarenakan teknologi saat ini semakin canggih. Perkembangan teknologi informasi ini sudah menyentuh banyak kalangan mulai dari masyarakat umum, pemerintahan, dan bisnis. Dengan adanya perkembangan TI membuat para pelaku bisnis harus terus berinovasi dalam mempertahankan pelanggannya. Dari survey yang dilakukan oleh APJII bahwa sudah ada 73.7% pengguna internet di Indonesia di tahun 2019-2020. Persentasi ini mungkin akan meningkat seiring dengan pembangunan infrastruktur jaringan yang ada di Indonesia. Terbukti meningkatnya persentasi dari 2018 hanya 64,8% meningkat sebesar 8,9% yang memungkinkan akan terus naiknya pengguna internet di Indonesia.

Contoh bisnis yang memanfaatkan teknologi dalam berbisnis ialah *marketplace* atau bisa juga disebut *e-commerce*. Menurut Ahmadi dalam Evan (2020:8) E-Commerce merupakan aktivitas pembelian dan penjualan melalui jaringan internet dimana pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung, melainkan berkomunikasi melalui media internet. Untuk melakukan bisnis online perlu adanya dukungan oleh fasilitas *website*. Menurut Adriansyah (2020:18) *Website* merupakan jaringan dari beberapa jaringan yang memberikan kesempatan bagi para pengguna untuk akses, *view* dan *maintain* dokumen baik berupa teks, data, suara dan video. Pengguna *e-commerce* di Indonesia pada tahun kemarin sudah mencapai 50% dari masyarakat di Indonesia. Prediksinya, pertumbuhan ini akan terus terjadi dalam beberapa tahun kedepan. Salah satu faktor yang mendukung pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia adalah meningkatnya jumlah masyarakat kelas menengah yang konsumtif.

Elevenia adalah situs belanja online dengan konsep open marketplace nomor 1 di Indonesia beroperasi dibawah naungan PT XL Planet yang memberikan kemudahan dan keamanan berbelanja. Elevenia menawarkan berbagai macam produk yang dapat memberikan banyak opsi konsumen yang ingin membeli sesuai kebutuhan. Elevenia juga sudah memiliki aplikasi untuk *smartphone* untuk iOS dan OS Android dan untuk sistem pembayaran sudah lebih 30 metode pembayaran yang disediakan oleh Elevenia mulai dari Bank Konvensional, *E-Wallet*, dan Minimarket yang sudah bekerja sama. Namun meski banyak pilihan yang ditawarkan oleh elevenia.co.id dalam penjualan *online* yang memberikan kemudahan konsumen untuk memilih sesuai kebutuhannya, akan tetapi belum tentu elevenia pasti memberikan pelayanan yang baik. Banyak konsumen yang kecewa dengan kualitas website yang lambat dan barang tidak bisa dipesan. Terdapat beberapa persoalan yang ditemukan salah satunya yaitu tentang lambatnya saat membuka *website* elevenia. Untuk berpindah halaman saja butuh beberapa menit. Tidak hanya itu konsumen sulit membuat akun untuk melakukan pembelian dikarenakan tidak ada konfirmasi lanjutan yang dikirim ke *e-mail* bahwa akun dapat dipakai bertransaksi. Terdapat keterangan bahwa akan ada konfirmasi maksimal 2 hari kerja, akan tetapi banyak konsumen yang mengeluh belum ada konfirmasi setelah lebih dari 2 hari.

Setelah penulis melakukan survey kepada 30 responden ditemukan beberapa ketidakpuasan akan kualitas *website* tersebut. Pada dimensi *usability* hasil yang menyatakan setuju rata-rata bernilai 56,25% dan rata-

rata tidak setuju 43,75%. Pada dimensi *information quality* hasil yang menyatakan setuju rata-rata bernilai 65,71% dan rata-rata tidak setuju 34,29%. Pada dimensi *service interaction* hasil yang menyatakan setuju rata-rata bernilai 54,29% dan rata-rata tidak setuju 45,71%. Banyaknya permasalahan dan fenomena yang terjadi di *e-commerce* elevenia dalam kualitas *website* Elevenia memotivasi penulis untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas *website e-commerce* Elevenia dengan menggunakan metode *WebQual* berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui kualitas *website* dengan menggunakan tiga indikator antara lain yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Dalam hal ini penulis mengetahui apakah pengguna merasa puas dengan kualitas *website* yang ada atau merasa tidak puas. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam karya ilmiah berupa tugas akhir berjudul: “ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA E-COMMERCE ELEVENIA”

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana kualitas *website* Elevenia menurut tanggapan pengguna?
- b) Bagaimana tingkat kualitas *website* Elevenia dilihat dari kesenjangan (GAP) antara kualitas yang diinginkan pengguna (ideal) dan kualitas yang dirasakan pengguna (aktual)?
- c) Bagaimanakah kualitas *website* Elevenia dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

c. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- a) Untuk mengetahui tingkat kualitas *website* Elevenia menurut pengguna
- b) Untuk mengetahui kualitas *website* Elevenia dilihat dari kesenjangan (GAP) antara kualitas yang diinginkan pengguna (ideal) dan kualitas yang dirasakan pengguna (aktual)
- c) Untuk mengetahui kualitas *website* Elevenia dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

2. Kerangka Teoritis

2.1 Internet

Pengertian Internet secara khusus adalah suatu jaringan komputer terbesar di dunia karena menghubungkan seluruh jaringan komputer yang ada di dunia ini. Menurut Simarmata dalam Arizona (2017: 107) Internet adalah kelompok atau kumpulan dari jutaan komputer untuk mendapatkan informasi dari komputer yang ada di dalam kelompok tersebut dengan asumsi bahwa pemilik komputer memberikan izin akses. internet adalah jaringan komunikasi yang membuat para pengguna bisa saling terhubung dengan jaringan komputer dengan jaringan lain.

2.2 Analisis

Analisis menurut Sugiyono (2015: 355) kegiatan untuk mencari pola atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, serta hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah penguraian suatu persoalan secara sistematis dalam menentukan bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat sehingga maknanya dapat mudah dipahami, baik sebagian ataupun secara keseluruhan.

2.3 Website

Website adalah kumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jaringan internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet tanpa ada batasan ruang dan waktu. Menurut Puspitosari dalam Kesuma & Rahmawati (2017: 3) *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia, selama terkoneksi dengan jaringan internet.

2.4 E-Commerce

Adanya perkembangan teknologi menjadikan berubahnya bisnis model yang dahulu belanja harus bertatap muka sekarang bisa dengan bantuan *e-commerce*. *E-commerce* didefinisikan sebagai transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai yang dilakukan melalui atau menggunakan teknologi digital antara individu (Laudon dan Traver, 2017: 8-9).

2.5 Webqual

WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0 (Nada dan Wibowo, 2015). Terdapat tiga dimensi yaitu *usability*, *Service Interaction*, dan *Information Quality*. Menurut Barnes dan Vidgen dalam Sastika (2016), mendefinisikannya sebagai berikut:

- Information Quality*, meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dipahami, kedetailan informasi serta informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
- Service Interaction*, meliputi kemampuan dalam 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, dan memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.
- Usability*, 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.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dipublikasikan oleh Martilla dan James, metode ini memiliki kemampuan dalam pelayanan penyediaan informasi secara tepat dalam penilaian suatu website dengan format yang efisien untuk memaksimalkan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sebuah *website* menurut Megal dkk dalam Aji (2019). Analisis kuadran dalam metode importance performance analysis (IPA) atribut kinerja/kenyataan (*performance*) digambarkan dengan sumbu-X dan atribut kepentingan/harapan (*importance*) digambarkan dengan sumbu-Y menurut Martatilla dan James dalam Aji (2017).

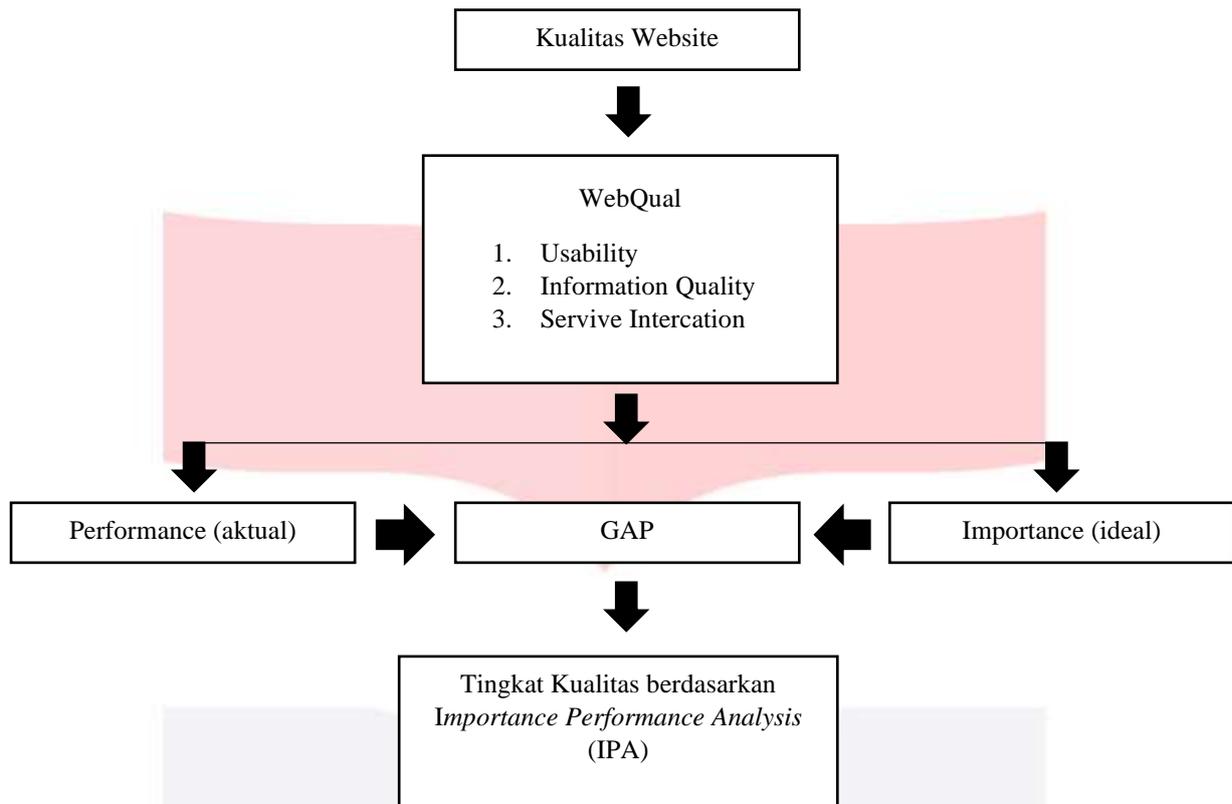


Gambar 1 Diagram Kuadran IPA

Sumber: Aji (2017)

Analisis kesenjangan (*GAP Analyst*) adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual website.

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis deskriptif, mengenai dimensi *usability* pada kelompok kinerja/*performance* memperoleh nilai sebesar 70,1% dan pada kelompok kepentingan/*importance* memperoleh nilai sebesar 75,5%. Maka dimensi *usability* dalam kelompok *performance* berada pada kategori baik dan kelompok *importance* berada pada kategori baik. Dimensi *information quality* pada kelompok *performance* memperoleh nilai sebesar 72,2% dan pada kelompok *importance* sebesar 75,7%. Maka dimensi *information quality* dalam kelompok *performance* berada pada kategori baik dan kelompok *importance* berada pada kategori baik. Dimensi *service interaction* pada kelompok *performance* memperoleh nilai sebesar 73,9% dan pada kelompok *importance* memperoleh nilai 76,8%. Maka dimensi *service interaction* dalam kelompok *performance* dan *importance* berada pada kategori baik.

3.2 Hasil GAP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas website Elevenia pada aspek penilaian kesenjangan dari ketiga dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara keseluruhan bernilai negatif. Dimensi *usability* memiliki nilai selisih sebesar (-0,27), dimensi *information quality* memiliki nilai selisih sebesar (-0,18), dan dimensi *service interaction* mendapatkan nilai sebesar (-0,17).

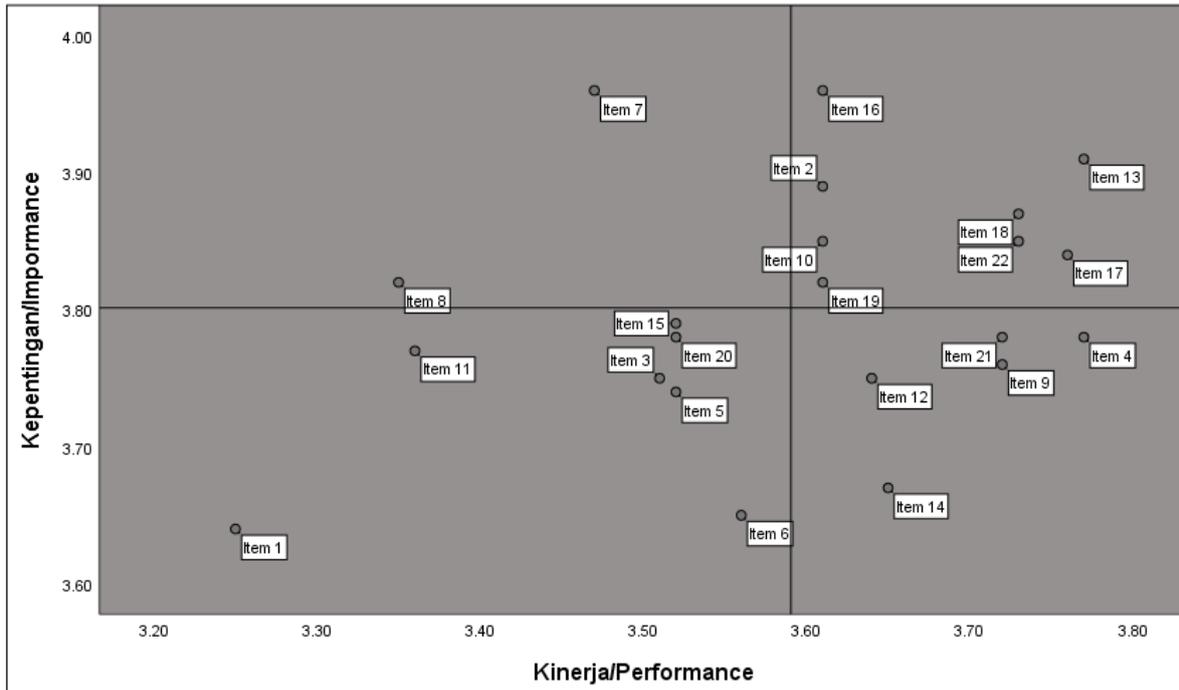
3.3 Hasil Pembobotan Indikator

Pembobotan data kuisioner menggunakan skala likert (1-5) dilakukan dengan tabulasi frekuensi terhadap keseluruhan indikator dari setiap dimensi Webqual 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

Tabel 1 Hasil Pembobotan Indikator

Indikator			<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
1	<i>Usability</i>	Item 1	3,25	3,64
2		Item 2	3,61	3,89
3		Item 3	3,51	3,75
4		Item 4	3,77	3,78
5		Item 5	3,52	3,74
6		Item 6	3,56	3,65
7		Item 7	3,47	3,96
8		Item 8	3,35	3,82
9	<i>Information Quality</i>	Item 9	3,72	3,76
10		Item 10	3,61	3,85
11		Item 11	3,36	3,77
12		Item 12	3,64	3,75
13		Item 13	3,77	3,91
14		Item 14	3,65	3,67
15		Item 15	3,52	3,79
16	<i>Service Interaction</i>	Item 16	3,61	3,96
17		Item 17	3,76	3,84
18		Item 18	3,73	3,87
19		Item 19	3,61	3,82
20		Item 20	3,52	3,78
21		Item 21	3,72	3,78
22	Item 22	3,73	3,85	
Rata-rata			3,61	3,80

3.4 Importance Performance Analysis



Gambar 3 Diagram IPA

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Pada kuadran I terdapat Item 7 dan item 8, pada kuadran II terdapat kuadran item 2, 10, 13, 16, 17, 18, 19, dan 22. Pada kuadran III terdapat item 1, 3, 5, 6, 11, 15, dan 20. Pada kuadran IV terdapat item no 4, 9, 12, 14, dan 21. Pada kuadran tersebut masih perlu ada yang diperbaiki dan dihiraukan.

4 KESIMPULAN

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *website* Elevenia pada kelompok *performance* dikategorikan baik dan pada kelompok *importance* dikategorikan baik.
2. Tingkat kualitas website Elevenia dilihat dari kesenjangan kualitas (gap) bahwa pada dimensi *information quality*, *usability*, dan *service interaction* memiliki nilai negatif, dimensi *usability* memiliki nilai gap tertinggi sebesar (-0,27) yang berarti kualitas (aktual) yang diterima/dirasakan belum memenuhi kualitas (ideal) yang diinginkan/diharapkan oleh pengguna. Maka perusahaan Elevenia perlu meningkatkan lagi kualitas website.
3. Dari hasil perhitungan grafik matriks IPA pada website Elevenia, masih terdapat indikator yang harus diperbaiki pada kuadran I yaitu item no 7 dan item 8 dan kuadran III yaitu pada item no 2, item 13, item 16, item 17, item 18, item 19 dan item 22 karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna.

REFERENSI

- Arizona, N. D. (2017). Aplikasi Pengolahan Data Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDES) Pada Kantor Desa Bakau Kecamatan Jawai Berbasis Web, 01(02), 105–119.
- Evan, Gaia. 2020. “ANALISIS KUALITAS WEBSITE LAKU6.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”. Administrasi Bisnis. FKB. Telkom University.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). E-Comerse 2016. Harlow: Pearson Education.
- Nugroho, (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Trans Tekno.
- Pamungkas, R. Aji. (2019). Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (Ipa). Jurnal Tekno Kompak, 13(1), 12.
<https://doi.org/10.333365/jtk.v13i1.220>
- Sastika, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-commerce Traveloka. Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016), 2016(Sentika), 18–19.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.