



## Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Pada AMIK Bina Sriwijaya Palembang

Heri Warni<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

<sup>2</sup>Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

<sup>1</sup>erniheri159@gmail.com, <sup>2</sup>tata.sutabri@gmail.com

### Abstrak

Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang dirancang khusus untuk dapat mengelola berbagai data akademik dengan banyak entitas, kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder merupakan bagian yang penting bagi akademik, tata kelola Portal Akademik yang baik perlu dilakukan. Berdasarkan dokumen Laporan Helpdesk akademik Bina Sriwijaya terdapat 522 keluhan pada Website Portal Akademik. Website terkadang mengalami gangguan misalnya sistem yang down, error saat melakukan registrasi, dan kehilangan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pengguna terhadap kualitas Website Portal Akademik, serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas Website Portal Akademik. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan Teknik Analisa Deskriptif (Analisis Jenjang) dan Metode Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan indikator WebQual 4.0. Kuesioner disebarakan kepada 439 responden mahasiswa pada AMIK Bina Sriwijaya, serta melakukan wawancara kepada Direktur dan pengelola data centre Direktorat Sistem Informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian kinerja Website Portal Akademik memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31% masuk dalam kategori baik, namun terdapat satu sub variabel dimana kinerjanya berada pada kategori sedang yaitu sub variabel Service interaction. Pengguna memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap seluruh sub variabel dengan skor rata-rata sebesar 1787.23 atau 81%. Hasil dari pemetaan diagram IPA, kuadran I diisi oleh indikator website menyampaikan rasa kompetensi (dapat Diperoleh setiap saat), website menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya (informasi tidak pernah hilang atau berubah), tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Bagian Direktorat Sistem Informasi untuk melakukan perbaikan pada Website Portal Akademik.

Kata kunci: Sistem Informasi; WebQual 4.0; Importance Performance Analysis (IPA); AMIK Bina Sriwijaya Palembang

### 1. Pendahuluan

sistem informasi merupakan bagian dari teknologi sudah banyak digunakan diberbagai organisasi seperti instansi pemerintah, bisnis, sekolah, dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi. Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan umum semua bagian fungsi organisasi, membantu organisasi dalam membuat keputusan, Sistem informasi diyakini dapat berpengaruh untuk kesuksesan dan kelancaran berjalannya organisasi Portal Akademik adalah sistem informasi berbentuk aplikasi web merupakan produk internal sistem informasi AMIK Bina Sriwijaya. Portal Akademik merupakan sistem yang kompleks dan sibuk pada saat-saat tertentu seperti masa registrasi, publikasi nilai dan lain-lain, melibatkan banyak user (mahasiswa, dosen, pegawai), mendukung berbagai aktivitas akademik mahasiswa, maka aspek tata kelola Portal Akademik yang baik perlu dilakukan. Berdasarkan wawancara kepada tiga mahasiswa AMIK Bina Sriwijaya, Portal Akademik terkadang

mengalami gangguan misalnya sistem yang *down*, error saat melakukan registrasi, dan kehilangan data. Semakin tahun sistem tersebut harus diperkuat performansinya berbanding lurus dengan peningkatan jumlah mahasiswa, jumlah yang semakin banyak akan mempengaruhi jumlah penyimpanan data yang semakin meningkat.

Menurut Laudon dan Laudon (2018) ketika sejumlah besar data disimpan dalam bentuk elektronik, data tersebut rentan terhadap banyak ancaman, melalui jaringan komunikasi akses dilokasi berbeda saling berhubungan. Peluang untuk melakukan akses yang tidak sah, penyalahgunaan dapat terjadi pada titik akses manapun di dalam jaringan. Ancaman-ancaman yang paling umum bagi sistem informasi berasal dari faktor teknis, organisasional, dan lingkungan yang disebabkan oleh pengelolaan manajemen yang buruk, kemudian program-program yang dapat menembus sistem informasi dapat mengubah atau menghilangkan data yang tersimpan. Untuk meningkatkan kualitas Portal Akademik Bagian Direktorat Sistem Informasi harus terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan

agar performansi sistem dapat meningkat lebih baik hingga mengubah kepuasan mahasiswa dari cukup puas, puas, menuju sangat puas. "Organisasi harus melakukan perbaikan berkesinambungan yang merupakan usaha konstan untuk mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik" (Tjiptono dan Diana, 2019, p.262)." Organisasi harus memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (continuously improvement)" (Tampubolon, 2018, p. 98).

Portal Akademik kadang kali akan dibutuhkan pada saat kondisi user sedang terdesak, sistem ini sangat krusial menyimpan data dari seluruh mahasiswa selama masa studinya, dari mulai data identitas, nilai, kartu studi mahasiswa, data history registrasi, dan lain-lain, oleh karena itu fungsionalitas dan fitur aplikasi web Portal Akademik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya agar web tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya.

Fariani (2018) menyatakan salah satu kunci keberhasilan perguruan tinggi yaitu pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang optimal, untuk itu diperlukan suatu perencanaan yang baik dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI), perencanaan yang baik berawal dari strategi SI/TI yang baik. Keberadaan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) di dunia pendidikan saat ini bukan hanya sebagai support, tetapi juga sebagai enabler bagi berjalannya roda bisnis organisasi.

Wittel et al., (2004) menyatakan proses pengembangan produk dan model manajemen proyek penting dilakukan karena merupakan faktor untuk perbaikan secara berkelanjutan. Pengembangan Website Portal Akademik perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari website tersebut.

Berdasarkan pendapat Gaspersz (2010) kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Dean dan Bowen (1994) dalam Wittel (2004), menyatakan bahwa kualitas didasarkan pada tiga prinsip yaitu fokus terhadap pelanggan, perbaikan berkelanjutan dan kerjasama tim, untuk dapat mengetahui keinginan pelanggan maka diperlukan adanya riset.

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA), Santoso dan Azwar (2015), menyatakan bahwa IPA merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk. Dalam upaya meningkatkan kualitas Sistem Informasi Portal Akademik, AMIK Bina Sriwijaya khususnya pada

Bagian Direktorat Sistem Informasi belum mengetahui seperti apa kualitas Website Portal Akademik dan atribut apa saja yang diperlukan oleh pengguna sehingga atribut tersebut dapat diperbaiki kualitasnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance pada AMIK Bina Sriwijaya Palembang".

## 2. Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian ini menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas Website Portal Akademik dan menggambarkan indikator WebQual yang dapat meningkatkan kualitas Sistem Informasi Portal Akademik AMIK Bina Sriwijaya Palembang berdasarkan pendapat pengguna. Waktu pelaksanaan penelitian cross sectional. "Cross sectional merupakan pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode, kemudian data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulannya" (Indrawati, 2015, p. 118).

Berdasarkan tipe penyelidikan penelitian ini bersifat korelasional. Peneliti tidak melakukan intervensi data pada hasil penelitian, berdasarkan setting penelitian non-contrived. "Non contrived setting adalah penelitian yang dilakukan dalam lingkungan yang normal (lingkungan sebenarnya) atau alamiah serta peneliti tidak melakukan manipulasi data" (Indrawati, 2015, p. 118). Penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin.

Menurut Sujarweni (2015) besaran sampel kuesioner pada penelitian kuantitatif dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel minimum bila populasi diketahui. Penelitian ini menggunakan nilai kritis atau taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dan tingkat kepercayaan 90%. Teknik sampling yang digunakan untuk kuesioner adalah probability sampling, dengan jenis non propotionate stratified random sampling (alokasi sembarang). Sanusi (2011) menyatakan bahwa Alokasi sembarang merupakan teknik pengambilan sampel tanpa memperhatikan proporsi dalam suatu sampel karena populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata. Dalam penelitian ini sampel yaitu dua jurusan yang ada di AMIK Bina Sriwijaya Palembang mahasiswa/i aktif angkatan 2012-2016, sampel dalam penelitian ini sebanyak 439 mahasiswa. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara, peneliti menggunakan lima kategori Skala Likert dari 1-5.

Wawancara dilakukan kepada direktur dan pengelola data centre Website Portal Akademik, untuk mengetahui informasi yang lebih dalam mengenai indikator-indikator yang ada pada Kuadran I. Dalam menjawab rumusan masalah mengenai kualitas

Website Portal Akademik, digunakan teknik analisis deskriptif (Analisis Jenjang), berikut rumusnya:

2013, 2014, 2015 dan 2016 dari dua jurusan di AMIK Bina Sriwijaya.

**Mencari Batas Bawah Interval.**

$$\frac{\text{Jumlah responden} \times \text{skor terkecil}}{\text{Jumlah responden} \times \text{skor terbesar}} \times 100\%$$

$$\text{Batas Bawah} = \frac{439 \times 1}{439 \times 5} \times 100\% = 20\%$$

**Mencari Selisih Nilai Rentang**

$$\frac{100\% - \text{batas bawah} \%}{\text{Banyak kelas}}$$

$$\text{Nilai rentang} = \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh hasil tabel 1 seperti berikut:

**Tabel 1**  
**Kategori Jawaban**

Interval	Kategori Kualitas	Kategori Kepentingan
20% - 36%	Sangat Buruk	Sangat Tidak Penting
36% - 52%	Buruk	Tidak Penting
52% - 68%	Sedang	Sedang
68% - 84%	Baik	Penting
84% - 100%	Sangat Baik	Sangat Penting

Sedangkan untuk mengetahui indikator yang diinginkan oleh pengguna, peneliti menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan indikator WebQual 4.0 berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya kedalam Diagram Kartesius. Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/harapan, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan/kinerja, berikut rumusnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

- Xi = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan
- Yi = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan
- X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/realita
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi
- n = Jumlah responden

Pengguna Portal Akademik yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu angkatan 2012,

**3. Hasil dan Pembahasan**

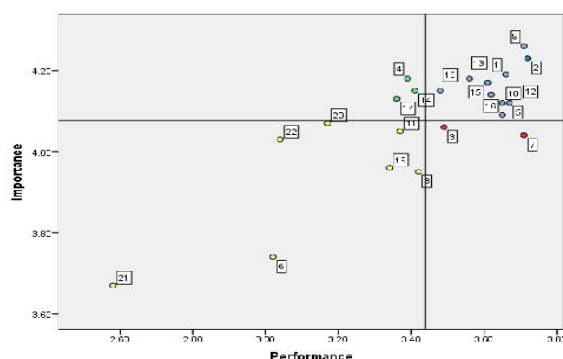
Dilihat dari karakteristik responden pengguna dengan usia 19-20 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 208 orang atau 47% dari total 439 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengguna Portal Akademik berjenis kelamin perempuan dalam ini penelitian ini mendominasi daripada laki-laki, yaitu sebanyak 247 orang responden atau 56% dari total responden. Mayoritas responden mengakses Portal Akademik <5 kali dalam 1 bulan dilakukan oleh responden sebanyak 211 orang atau 48% dari total responden.

Berdasarkan hasil dari analisis jenjang untuk mengetahui tingkat kinerja (performance) Website Portal Akademik menurut penilaian pengguna, pada sub variabel Usability diperoleh skor rata-rata sebesar 1539.9 atau 70%, pengguna menilai bahwa pada segi Usability kinerja Portal Akademik telah masuk dalam kategori baik. Pada sub variabel Information diperoleh skor rata-rata sebesar 1569 atau 71% yang artinya pengguna merasa kinerja Website Portal Akademik pada sub variabel Information dinilai baik. Disisi lain penilaian pada sub variabel Service Interaction memperoleh skor rata-rata sebesar 1389 atau 63% kinerja Website Portal Akademik pada variabel ini masuk dalam kategori sedang. Sub variabel Information dinilai memiliki kinerja yang paling tinggi diantara 2 variabel lainnya.

Berdasarkan analisis jenjang untuk mengetahui tingkat harapan (importance) Website Portal Akademik menurut penilaian pengguna, pada sub variabel Usability memiliki skor rata-rata sebesar 1784.7 atau 81%, artinya pengguna memiliki harapan yang tinggi pada sub variabel tersebut. Skor rata-rata pada sub variabel Information yaitu sebesar 1820 atau 83% masuk dalam kategori tinggi. Hal itu berlaku sama pada sub variable Service Interaction pengguna memiliki harapan tinggi dengan skor rata-rata sebesar 1757 atau 80%.

Variabel information menjadi variabel dengan harapan paling tinggi menurut penilaian pengguna. Secara keseluruhan kinerja Website Portal Akademik memiliki skor rata-rata sebesar 1389.82 atau 68.46% artinya kinerja Website Portal Akademik dengan tolak ukur WebQual 4.0 dinilai baik oleh pengguna, kemudian berdasarkan penilaian responden harapan untuk seluruh sub variabel kualitas website sebesar 1642.48 atau 81% termasuk dalam kategori tinggi, perlu adanya continuous improvement yang secara konsisten dilakukan oleh Direktorat Sistem Informasi untuk memperbaiki kinerja Website dari baik ke sangat baik. Oleh karena itu Analisis IPA dilakukan

untuk mengetahui indikator apa saja yang harus menjadi focus organisasi dalam melakukan perbaikan, berikut hasil dari analisis dengan menggunakan Metode IPA Diagram Kartesius hasil tersebut ditunjukkan pada Gambar 2 berikut:



**Gambar 2**  
**Pemetaan Diagram IPA pada Website Portal Akademik**

Kuadran I: concentrate here

Pada kuadran I diisi oleh indikator yang dianggap penting menurut pengguna, namun kinerja Website Portal Akademik masih rendah pada indikator-indikator ini, sehingga Direktorat Sistem Informasi harus menjadikan indikator pada kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, indikator tersebut antara lain:

Indikator 4: Website Portal Akademik menyampaikan rasa kompetensi, dapat Diperoleh setiap saat. Pengguna berpendapat bahwa suatu website akademik dapat Diperoleh setiap saat merupakan hal yang penting agar pengguna dapat memperoleh informasi, dan mengelola proses administrasi akademik (seperti registrasi, perwalian online, melihat publikasi nilai) dengan lancar, sehingga pengguna dapat menyelesaikan proses input registrasi secara tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Heri (2023) sebagai pengelola data center Direktorat Sistem Informasi menyatakan bahwa sistem down disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

- Perubahan proses bisnis change management yang mekanismenya belum baik sehingga berpengaruh pada sistem
- Penambahan fitur pada sistem
- Kerusakan perangkat pendukung sistem misalnya AC (mesin pendingin) untuk data center
- Pada arsitektur system terdapat penggunaan sumber daya hardware secara berlebihan seperti CPU, memori yang melebihi kapasitas
- Gangguan server dipengaruhi oleh kapasitas server yang terbatas
- Pertambahan jumlah user berpengaruh pada sistem yang down apabila tidak diimbangi dengan kemampuan server yang memadai

- Timeframe user pada saat mengakses sitem berpengaruh pada user capacity dalam satu waktu, banyaknya user yang mengakses sistem erpengaruh terhadap down sistem.

Indikator 14: Website Portal Akademik menyediakan informasi dengan level detail yang tepat. Pengguna mengharapkan informasi yang ada pada Website Portal Akademik lebih detail, agar secara mudah dapat dipahami dengan cepat. Marwa (2023), menyatakan bahwa sebagian informasi pada Portal Akademik kurang detail misalnya tidak adanya notifikasi KSM apabila pengguna terkena denda, seharusnya sistem dapat menyampaikan semacam peringatan notifikasi.

Ibnu Aqil (2023) selaku Direktur operasional Direktorat Sistem Informasi menyatakan bahwa apabila ingin menambahkan suatu fitur harus ada pengajuan dari unit terkait kemudian diterima oleh layanan operasional sistem informasi untuk dikembangkan, terdapat alur pengajuan apabila ingin menambahkan beberapa fitur yang ada dalam Portal Akademik. Direktorat Sistem Informasi tidak memiliki standar kedetailan informasi dalam Portal Akademik, yang menentukan mengenai detail tidaknya suatu informasi yang ditampilkan adalah setiap unit dalam organisasi, karena kebutuhan setiap unit berbeda tergantung pemilik prosesnya. Direktorat Sistem Informasi hanya memiliki petunjuk (guidance) dalam menampilkan format data, rekapitulasi data yang seharusnya ditampilkan dalam sistem.

Indikator 17: Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya, contohnya: informasi pribadi tidak pernah hilang atau berubah. Pengguna merasa kinerja Website Portal Akademik dalam menyimpan informasi pribadi masih rendah (kurang aman), berdasarkan wawancara kepada tiga mahasiswi pengguna berharap agar keamanan pada Sistem tersebut lebih ditingkatkan karena kesalahan pada indikator ini memiliki efek yang cukup besar yang dapat menjadi kendala dalam menjalankan proses administrasi mahasiswa, keamanan untuk menjaga informasi sangat penting mengingat hampir seluruh data akademik mahasiswa dari awal perkuliahan sampai akhir tersimpan dalam Website Portal Akademik. Kinerja Website Portal Akademik pada indikator ini dinilai masih rendah karena beberapa kali terdapat kasus pengguna kehilangan datanya seperti data TAK (Transkrip Akademik), jumlah SKS, data absensi, proses untuk mendapatkan datanya kembali pun sulit, oleh karena itu Direktorat Sistem Informasi harus konsen terhadap indikator ini.

Ibnu Aqil (2023) selaku Direktur Operasional Direktorat Sistem Informasi menyatakan bahwa memang ada beberapa kali kasus kehilangan data, atau perubahan data, penyebabnya antara lain:

- Query yang belum sempurna, apabila ada perubahan pada query atau proses input data, ada beberapa query yang tidak meng-update ke seluruh sistem

yang sudah terinstalasi sehingga menyebabkan error pada sitem

- Migrasi sitem dari aplikasi yang lama ke aplikasi yang baru menyebabkan data hilang atau berubah
- Kelalaian mahasiwa yang tidak mengajukan untuk approve data TAK kepada Bagian Kemahasiswaan datanya kemudian menjadi hilang. -Faktor dari proses- proses manual yang masih terjadi di setiap jurusan, contohnya dalam hal perubahan nilai faktornya bisa karena proses administrasi, misalnya dosen terlambat memberikan nilai kepada LAK, kemudian LAK (Layanan Akademik) juga terlambat input perubahan data tersebut, sehingga efeknya data mahasiswa masih belum terupdate dalam sistem Portal Akademik.
- Gangguan pada jaringan, sehingga pada saat melakukan penyimpanan data, data tidak dapat disimpan secara sempurna
- Load sistem yang tinggi
- Beberapa fitur yang kurang sempurna
- Sistem terkena hack (akses tidak sah), sehingga menyebabkan perubahan pada data yang tidak normal.

Kuadran II: keep up the good work

Pada kuadran II ini diisi oleh indikator yang dianggap penting menurut pengguna dan pengguna menilai bahwa kinerja Website Portal Akademik sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga Direktorat Sistem Informasi harus bisa mempertahankannya. Indikator yang terletak pada kuadran II ini, antara lain:

Indikator 1: Website Portal Akademik mudah untuk dipelajari. Pengguna merasa Website Portal Akademik AMIK Bina Sriwijaya Palembang sudah termasuk dalam Website akademik yang mudah untuk dipelajari pengoperasiannya, pada beberapa bagian menu tertentu Direktorat Sistem Informasi menyediakan petunjuk penggunaan user manual untuk memberikan petunjuk mengoperasikan website.

Indikator 2: Pengguna merasa Website Portal Akademik mudah untuk digunakan. Berdasarkan wawancara pada tiga mahasiswi para pengguna merasa Website Portal Akademik sudah mudah digunakan Portal Akademik memiliki user interface tampilan yang sederhana, terorganisir, bahasa mudah dimengerti, dan selain itu dengan adanya materi sosialisasi yang disediakan oleh SIFO hal ini membantu pengguna dalam memahami sitem website.

Indikator 5: Interaksi antara pengguna dengan Website Portal Akademik jelas dapat dimengerti. Pengguna merasa interaksi antara Website dengan pengguna mudah dimengerti karena menu yang ada sudah cukup menggambarkan kategori informasi yang ada pada Website tersebut pada saat kita membutuhkannya, website telah memberikan intruksi dengan jelas serta dapat dimengerti.

Indikator 9: Website Portal Akademik menyediakan informasi yang akurat. Pengguna merasa Website Portal Akademik sudah menyediakan informasi yang akurat karena sifatnya Website Akademik segala informasi yang ditampilkan bersumber dari pihak-pihak yang berwenang seperti dosen, Direktorat Sistem Informasi, Kemahasiswaan, maka informasi yang disediakan pada Website tersebut akurat.

Indikator 10: Website Portal Akademik menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Pengguna merasa informasi yang ditampilkan pada website tersebut dapat dipercaya karena bersumber langsung dari pihak yang berkepentingan, seperti nilai, absensi bersumber dari dosen sendiri yang menginput.

Indikator 13: Website Portal Akademik menyediakan informasi yang relevan. Pengguna merasa informasi yang ditampilkan pada website Portal Akademik sudah relevan dengan kebutuhannya tidak ada informasi lain yang bersifat menyimpang, spam, atau iklan lain yang tidak ada kaitannya dengan aktifitas akademik, adapun itu pada tampilan kabar berita Website Portal Akademik menampilkan acara-acara yang berhubungan dengan kegiatan akademik.

Indikator 15: Website Portal Akademik menyediakan kemudahan untuk mengerti informasi yang diperoleh dari Pengguna merasa informasi yang diberikan mudah untuk dimengerti.

Indikator 16: Website Portal Akademik menyediakan informasi dengan format yang tepat. Format yang disediakan untuk mengelompokkan informasi dinilai sudah tepat menurut Pengguna, misalnya Website Portal Akademik sudah menyediakan beberapa format untuk menampilkan nilai yaitu dengan angka, indeks (abjad), dan secara grafik.

Indikator 18: Pengguna merasa aman untuk menyimpan data transaksi. Artinya Pengguna sudah yakin bahwa data pembayarannya (tagihan BPP) aman tidak akan hilang atau berubah, hal ini didukung dengan menu cetak kuitansi pada Website tersebut sehingga akan memudahkan pengguna untuk menyimpan bukti pembayaran

Kuadran III: low priority

Kuadran ini diisi oleh indikator-indikator yang dinilai kurang penting bagi pengguna dan kinerja Website Portal Akademik masih rendah. Indikator pada kuadran ini antara lain:

Indikator 6: Halaman Website Portal Akademik memiliki tampilan yang menarik dan atraktif, contoh: Diperoleh darinya video dan gambar. Pengguna menilai bahwa Website akademik tidak terlalu penting untuk memiliki penampilan yang atraktif. Berdasarkan wawancara kepada tiga mahaiswi para pengguna lebih menilai penting dari segi informasi/konten dan kelancaran akses sistem yang diberikan, namun disamping itu pada indikator ini

Website Portal Akademik belum memiliki tampilan web yang atraktif, masih sederhana, update gambar/tampilan halaman untuk Log-in jarang dilakukan selain itu beberapa pengguna berpendapat bahwa warna pada website monoton, kinerja Website Portal Akademik belum baik pada indikator tersebut.

Indikator 8: Website Portal Akademik menyampaikan pengalaman positif bagi pengguna. Pengguna menilai bahwa menciptakan pengalaman tidak terlalu penting kemudian kinerja Portal Akademik juga belum terlalu tinggi dalam indikator ini.

Indikator 11: Website Portal Akademik menyediakan informasi secara tepat waktu. Pengguna menilai ketepatan waktu dalam memberikan informasi bukanlah hal yang terlalu penting, disisi lain kinerja Portal Akademik dinilai pengguna belum tinggi.

Nadia (2023), menyatakan Portal Akademik kurang tepat waktu misalnya pada saat approve pembimbing, publikasi nilai, publikasi berita seminar. Direktorat Sistem Informasi diharapkan meningkatkan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menampilkan informasi secara tepat waktu.

Indikator 19: Website Portal Akademik memiliki reputasi yang baik. Pengguna menganggap bahwa reputasi tidak terlalu penting, disamping itu kinerja Portal Akademik dianggap belum terlalu tinggi secara keseluruhan, berdasarkan wawancara kepada tiga orang mahasiwi reputasi Portal Akademik masih dinilai belum baik karena banyaknya isu mengenai keluhan mahasiswa pada masa registrasi dan isu kehilangan data.

Indikator 20: Website Portal Akademik menyampaikan rasa komunitas. Pengguna menilai indikator tersebut tidak terlalu penting. Website Portal Akademik juga kinerjanya sudah cukup baik dengan memberikan ciri khas akademik pada tampilan web tersebut seperti logo akademik, warna khas, menampilkan visi dan misi.

Indikator 21: Website Portal Akademik memberikan ruang untuk personalisasi. Pengguna merasa personalisasi tidak terlalu penting dan tidak menjadi perhatian pengguna ketika menggunakan Website Portal Akademik. Kinerja Website Portal Akademik cukup baik namun dalam kategori rendah dimana sudah ada upaya untuk menciptakan website lebih personal diantaranya dengan adanya ubah foto profil, identitas pengguna, namun pengguna menilai kinerjanya belum maksimal, berdasarkan wawancara kepada tiga orang mahasiwi terkadang proses ubah profil pengguna dalam Portal Akademik mengalami kegagalan seperti tanggal lahir pengguna, dan upload ijazah. Namun disisi lain itu karena Website ini bersifat akademik setiap pengguna memiliki akun tersendiri, informasi pribadi, penyimpanan data pribadi, maka website ini sudah memberikan ruang personal.

Indikator 22: Website Portal Akademik memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, contoh: dosen dan Direktorat Sistem Informasi. Pengguna merasa indikator ini tidak terlalu penting, berdasarkan wawancara interaksi akan lebih mudah dilakukan tidak melalui website melainkan secara media social seperti line, whatsapp, atau datang secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan. Kinerja Website dalam indikator ini juga dinilai kurang tinggi karena pada kenyataannya interaksi antara mahasiswa dengan dosen lebih sering dilakukan pada saat-saat tertentu saja misalnya perwalian online pada Website Portal Akademik, apabila ada keluhan mengenai Website pengguna lebih memilih untuk datang ke bagian pelayanan Direktorat Sistem Informasi secara langsung, pengguna juga menilai melakukan interaksi pada website tidak terlalu efektif dan akan mendapatkan respon yang lama.

Kuadran IV: possible overkill

Pada kuadran IV ini berisi indikator-indikator yang dianggap kurang penting bagi pelanggan akan tetapi kinerja yang dilakukan oleh Website Portal Akademik dinilai terlalu tinggi atau berlebihan, sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan. Indikator pada kuadran ini antara lain:

Indikator 7: Desain website sesuai dengan tipe website yaitu website akademik. Pengguna menganggap indikator tersebut kurang penting, namun pada indikator 7 ini Website Portal Akademik kinerjanya sudah baik, secara keseluruhan Website Portal Akademik sudah menggambarkan website akademik.

Indikator 3: Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website. Pengguna menganggap indikator tersebut kurang penting, namun pada indikator ini Website Portal Akademik kinerjanya sudah baik, berdasarkan wawancara kepada tiga mahasiwi para pengguna berpendapat bahwa menu yang terdapat pada website sudah jelas untuk menunjukkan kategori informasi apa yang pengguna inginkan, menu sudah lengkap dan tertata memudahkan pengguna untuk bernavigasi, sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan.

#### 4. Kesimpulan

Penilaian kinerja Website Portal Akademik memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31%, kualitas Website Portal Akademik masuk dalam kategori baik. Harapan pengguna terhadap kualitas Website Portal Akademik memiliki skor rata-rata 1787.23 atau 81%, masuk dalam kategori tinggi, artinya pengguna memiliki harapan yang tinggi pada kualitas Website Portal Akademik, seluruh sub variabel (Usability, Information, dan Service Interaction) dianggap penting. Berdasarkan hasil dari pemetaan diagram IPA, indikator yang harus

ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas Website Portal Akademik diantaranya Website Portal Akademik harus dapat menyampaikan rasa kompetensi (dapat Diperoleh setiap saat), Website Portal Akademik menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya (informasi tidak pernah hilang atau berubah). Berdasarkan persepsi pengguna, tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Direktorat Sistem Informasi untuk dilakukan perbaikan pada Website Portal Akademik.

Direktorat Sistem Informasi perlu meningkatkan kinerja Website Portal Akademik secara keseluruhan rata-rata kinerjanya dinilai tinggi namun terdapat satu sub variabel dimana kinerjanya masih sedang yaitu service interaction oleh karena itu perlu adanya continuous improvement dimana pengguna harus merasa percaya terhadap sistem mengenai keamanan data transaksi, keamanan informasi pribadi, sistem harus mampu menjaga reputasi, meningkatkan personalisasi website, dan mengefisienkan interaksi pengguna dengan Direktorat Sistem Informasi, dan dosen.

Direktorat Sistem Informasi perlu memperhatikan dan menjaga kualitas Website Portal Akademik dari segi Usability (kualitas fungsional sistem), Information (kualitas konten), dan Service Interaction (kualitas hubungan), berdasarkan persepsi pengguna aspek-aspek tersebut dianggap sangat penting.

## Reference

- C. W. Elmayanti, "Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 4 Lubuklinggau Menggunakan Metode Webqual," JUSIM, vol. 3, no. 2, pp. 102–111, 2018.
- D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," Bul. Pos dan Telekomun., vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.
- Dafid and D. Novita, "Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran," Jtki, vol. 1, no. 2, pp. 17–20, 2018.
- Fariani, R. (2018). Analisa Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (SI/TI) dengan Menggunakan Framework Ward dan Peppard pada Perguruan Tinggi ABC. Jurnal Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 61-67. Diperoleh dari: [https://pubs/oajis/index.php/fil e/download\\_file/](https://pubs/oajis/index.php/fil e/download_file/)
- G. Nistantya, E. Darwiyanto, and H. Hidayati, "Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Evaluation of Website Quality of Digital Library Telkom University With Webqual 4.0 Method and Importance Analysis," eProceedings Eng., vol. 2, no. 3, 2015.
- Gaspersz, V. (2010). Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- H. O. Lingga Wijaya, M.Kom, Y. Yunita, and R. Rusdiyanto, "Evaluasi Kualitas Website Smk N 2 Pertanian Tugumulyo Menggunakan Metode Webqual," JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas), vol. 3, no. 2, pp. 69–76, 2018.
- Heizer, J. dan Render, B. (2015). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (Ed.11). Jakarta: Salemba Empat. <https://www.researchgate.net/publication/>
- Heri W. (2023, 17 Maret). Wawancara pribadi.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung: Riefka Aditama.
- Ibnu Aqil. (2023, 17 Maret). Wawancara pribadi.
- Laudon, K. C. dan Laudon, J. P. (2018). Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital (Edisi Revisi). Jakarta: Salemba Empat.
- M. S. Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Market place Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia Community Batam," SNISTEK - Semin.Nas. Ilmu Sos. dan Teknol., no. 1, pp. 109–114, 2018.
- Nadia. (2023, 17 Maret). Wawancara pribadi.
- Obonyo et al. (2013). An Importance-Performance Analysis of Food service Attributes in Gastro- Tourism Development in Western Tourist Circuit, Kenya. Journal Tourism and Hospitality Research, 12. (4), 188-200.
- P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," Ilk. J. Ilm., vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019
- Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA, 2013.
- R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," J. Tekno Kompak, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019.
- Y. Asbar and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," J. Visioner Strateg., vol. 6, no. 2, pp. 39–47, 2017.
- Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batam pos Menggunakan Metode WebQual 4.0", vol. 2. 2018.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2019). Total Quality Management (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.