

ANALISIS KUALITAS WEBSITE ABSENSI KARYAWAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Gerhana Putra¹, Jenie Sundari²

Fakultas Teknologi Informatika
Universitas Nusa Mandiri

Email :

¹gerhanaputra00@gmail.com

²jenie.jni@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

PT. Fiber Media Indonesia merupakan sebuah perusahaan telekomunikasi, sedang menerapkan sistem absensi berbasis web untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Namun, banyak pengguna masih memiliki umpan balik negatif tentang sistem absensi berbasis web. Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem absensi berbasis web menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Studi ini berfokus pada memahami kepuasan pengguna dengan sistem absensi berbasis web, mengidentifikasi potensi risiko dan masalah, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sistem absensi berbasis web. Penelitian ini menggunakan *Webqual 4.0* dan IPA untuk menilai kualitas dari situs web, kepuasan pengguna, dan efektivitas sistem absensi berbasis web. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem absensi berbasis web ramah pengguna, dengan rata-rata 89.4% pengguna menganggapnya mudah dan informatif. Analisis GAP dalam penelitian ini adalah -0.90, yang menunjukkan bahwa sistem absensi situs tidak memenuhi kebutuhan atau minat pengguna.

Kata kunci : Kualitas Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Teknologi Informasi, Absensi Karyawan, Analisa Kuadran

ABSTRACT

PT. Fiber Media Indonesia -a telecommunications company- is implementing a website for attendance system to improve user experience and satisfaction. However, many users still have negative feedback about the website absensi. This study aims analyze the website absensi quality using Webqual 4.0 and Importance Performance Analyst (IPA) methods.

The study focuses on understanding user satisfaction with the website for attendance system, identifying potential risks and issues, and providing recommendations for improving the website absensi. The study uses Webqual 4.0, and IPA to assess website quality, user satisfaction, and the effectiveness of the website absensi system. The results show that the website for attendance system is user-friendly, with an average of 89.4% of users finding it easy and informative. The GAP analysis in the study is -0.90, indicating that the website for attendance system does not meet the needs or interests of users.

Keywords : Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Information Technology, Employee Attendance, Quadrant Analysis

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi dalam suatu perusahaan merupakan suatu komponen penting untuk mendukung operasi bisnis perusahaan. Untuk perusahaan sendiri, kemajuan

teknologi informasi mempermudah dalam mendapatkan serta mengolah informasi dengan cepat. Perusahaan semakin sering menggunakan teknologi informasi untuk mendigitalkan barang, layanan, dan operasi yang diharapkan akan menghasilkan penggunaan sumber daya yang lebih efisien dan fleksibilitas tenaga kerja yang lebih besar. Segala sesuatu dapat menjadi lebih mudah dengan teknologi. Salah satu contohnya adalah aktivitas kerja yang didukung oleh teknologi yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Untuk tetap kompetitif dan relevan di era digital yang bergerak cepat, perusahaan harus memanfaatkan teknologi informasi secara strategis agar dapat memanfaatkan potensinya dan berkembang dalam lankap bisnis yang terus berubah [1]. Salah satu sistem yang membantu mengolah informasi ialah website absensi karyawan. Sebuah sistem absensi dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang berapa banyak karyawan yang hadir di kantor setiap hari. Sistem absensi dapat mengumpulkan data tentang kapan karyawan datang dan pergi dari kantor untuk bekerja. Otomatisasi adalah salah satu dampak teknologi terbesar terhadap bisnis [2].

Database web dapat menampilkan informasi paling baru dan terkini, yang memungkinkan pelayanan informasi terbaru kepada pengguna yang menggunakan website tersebut. Oleh karena itu, website absensi karyawan harus dirancang dan dikelola dengan cermat dan strategis agar meninggalkan kesan yang profesional serta positif untuk penggunanya, yaitu karyawan PT. Fiber Media Indonesia. Sebagai perusahaan yang beroperasi pada bidang layanan infrastruktur telekomunikasi, PT. Fiber Media Indonesia sudah menerapkan website absensi untuk mempermudah para karyawan untuk melakukan absensi sebelum dan sesudahnya kegiatan kantor dilaksanakan. Namun, jumlah karyawan yang tergolong banyak sekitar 100 karyawan membuat website absensi terkadang mengalami kendala, banyak karyawan yang merasakan dampak negatif dari kendala tersebut. Berdasarkan informasi yang didapatkan sebesar 5-15% karyawan PT. Fiber Media Indonesia yang sedang mengejarkan lembur sulit melakukan absensi pada malam hari karena jaringan yang tidak mendukung sehingga data absensi pulang tidak terdeteksi. Tampilan awal yang sulit dipahami oleh karyawan baru juga merupakan salah satu kekurangan dari website absensi PT. Fiber Media Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas website absensi karyawan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0 dan Importance Performance Analyst (IPA)*. Selain itu juga untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi pengguna akhir terhadap implementasi *website* absensi karyawan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Istilah *website* sangat terkait dengan jaringan internet. Keseluruhan halaman web yang terletak dalam sebuah domain dan mengandung data disebut sebagai *website*. Informasi yang ditemukan pada *website* dapat berupa teks, animasi, gambar, video, atau gabungan dari semua yang disediakan melalui internet dan dapat diakses oleh banyak orang di seluruh dunia yang memiliki akses ke internet. *Hypertext* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan teks yang digunakan sebagai media penghubung. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya disebut *hyperlink* [3].

Webqual adalah salah satu metode pengukuran kualitas yang didasarkan pada persepsi pengguna akhir. *Webqual 4.0* mengukur kualitas website sesuai instrumen penelitian berdasarkan variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

Kegunaan atau *usability* yang melibatkan website yang menarik, mudah dipahami dan digunakan. Selain itu juga memiliki *interface* yang menarik, kemampuan yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan [5].

Kualitas informasi atau *information quality* menggambarkan kualitas konten web, seperti akuratnya informasi, formatnya, dan keterkaitannya. Sebuah website dianggap memiliki kualitas informasi yang baik jika kontennya akurat, disajikan dalam tata letak yang tepat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna [6].

Kualitas interaksi layanan atau *service interaction quality* menilai pengalaman pengguna saat menggunakan layanan yang disediakan oleh website. Interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan website diklasifikasikan sebagai kategori interaksi layanan [7].

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James yang merupakan dua ahli manajemen. Model ini ditujukan untuk mengukur sebuah hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan suatu kualitas produk yang disebut sebagai “analisis kuadran”. Berdasarkan pada hasil penilaian tingkat kepentingan juga hasil penilaian kerja, maka akan mendapatkan sebuah perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dengan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian ini akan digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna [8].

3. METODE PENELITIAN

Analisis deskriptif adalah teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan dan kemudian menyusun, mengolah, dan menganalisis data untuk memberikan gambaran tentang masalah yang sedang dikaji. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan hubungan antara variabel. Metode survei menggunakan teknik pengumpulan data yang tidak mendalam (wawancara atau kuesioner) dan menguji hipotesis tentang variabel sosialogi dan psikologis dari sampel populasi tertentu. Metode survei juga digunakan untuk mengumpulkan data dari populasi yang berbeda [9].

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini mengacu pada seluruh karyawan PT. Fiber Media Indonesia yang melakukan absensi setiap hari ketika masuk dan pulang kerja, dengan jumlah karyawan mencapai 100 orang. Pada penelitian ini sampel akan dihitung menggunakan rumus slovin, Untuk menentukan seberapa besar sampel yang dibutuhkan, pendekatan rumus *Slovin* dapat digunakan. Menurut pendekatan ini, tingkat kesalahan akan berkorelasi positif dengan ukuran sampel yang diambil, lebih tinggi tingkat kesalahan, lebih kecil sampel yang dibutuhkan. Berikut merupakan rumus *Slovin* yang digunakan untuk penelitian ini :

Pada penelitian ini sampel akan dihitung menggunakan rumus slovin, Untuk menentukan seberapa besar sampel yang dibutuhkan, pendekatan rumus *Slovin* dapat digunakan. Menurut pendekatan ini, tingkat kesalahan akan berkorelasi positif dengan ukuran sampel yang diambil, lebih tinggi tingkat kesalahan, lebih kecil sampel yang dibutuhkan. Berikut merupakan rumus *Slovin* yang digunakan untuk penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah terendah subjek penelitian

N = Total Populasi

e = Nilai kritis atau jumlah angka tidak akurat

Jumlah karyawan PT. Fiber Media Indonesia ialah berjumlah 100 orang. Populasi keseluruhan mencakup individu. Selanjutnya, untuk perhitungan sampel akan menggunakan rumus Slovin dengan ketentuan pertama yaitu 10% karena populasi dalam jumlah yang besar dan menurut perhitungan hasilnya ialah sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50$$

Hasil perhitungan rumus Slovin adalah sebesar 50 yang berarti dibutuhkan sampel berupa 50 responden untuk digunakan pada penelitian ini.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kumpulan data asli. Jika nilai r tabel lebih besar dari nilai r hitung, validitas dianggap terpenuhi.

Uji Reabilitas

Pada uji reabilitas, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka data dianggap reliabel, tetapi jika nilainya kurang dari 0,60, maka data dianggap tidak reliabel [10].

Perhitungan Nilai dan Rata-Rata IPA

Menghitung nilai kinerja dan nilai kepentingan secara keseluruhan. Nilai rata-rata setiap atribut kemudian dihitung setelah menggabungkan hasilnya. metode pengujian dengan menggunakan program statistik SPSS. Sumbu x dalam analisis kuadran IPA diwakili oleh evaluasi rata-rata total kinerja atau *performa*, Sumbu y dalam analisis kuadran IPA diwakili oleh evaluasi rata-rata total kepentingan atau *importance*.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Sebagai pedoman untuk Analisis Tingkat Kesesuaian yaitu menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

Tki = Hasil dari kesesuaian

xi = Hasil skor dari evaluasi *performance*

yi = Hasil skor dari evaluasi *importance*

Analisis GAP

Analisis GAP menghitung nilai kesenjangan dengan menghitung perbedaan antara nilai kinerja dan nilai kepentingan. Nilai *Qi* (gap) yang positif ≥ 0 itu menunjukkan kualitas yang tinggi, yang menunjukkan bahwa kualitas aktual telah memenuhi harapan ideal. Sebaliknya, nilai *Qi* (gap) yang negatif ≤ 0 itu menunjukkan bahwa kualitas masih kurang dan belum mencapai harapan ideal. Persamaan dibawah menjelaskan perhitungan analisis GAP sebagai berikut :

$$Qi(gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan :

Q_i	= Nilai GAP
$Perf(i)$	= Nilai rata-rata <i>performance</i>
$Imp(i)$	= Nilai rata-rata <i>importance</i>

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyebaran kuesioner yang dilakukan ada 20 pertanyaan indikator yang meliputi 7 indikator pertanyaan *Usability* yaitu US1, US2, US3, US4, US5, US6, dan US7. Selanjutnya 6 indikator pertanyaan *Information Quality* yaitu IQ8, IQ9, IQ10, IQ11, IQ12, IQ13. Berikutnya ada 4 indikator pertanyaan *Service Interaction Quality* yaitu SI14, SI15, SI16, dan SI17. Dan yang terakhir ada 3 indikator pertanyaan untuk Kepuasan Pelanggan yaitu KP18, KP19, dan KP20. Semua 20 pertanyaan indikator akan melakukan 2 uji seperti uji validitas dan uji reabilitas, lalu akan dilakukan perhitungan rata-rata untuk mengukur tingkat kesesuaian dan dilakukannya analisis GAP.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu kuesioner dapat mengukur ide-ide yang dimaksud. Selain itu, uji validitas memastikan bahwa data dapat diandalkan untuk penelitian masa depan karena menghubungkannya dengan keadaan sebenarnya. Jika nilai R tabel lebih besar dari nilai R hitung, data dianggap valid.

Tabel 1. Uji Validitas Performance

Atribut	Nilai rHitung	Nilai rTabel	Hasil
US1	0,885	0,279	Valid
US2	0,111	0,279	Tidak Valid
US3	0,910	0,279	Valid
US4	0,810	0,279	Valid
US5	0,932	0,279	Valid
US6	0,868	0,279	Valid
US7	0,888	0,279	Valid
IQ8	0,931	0,279	Valid
IQ9	0,934	0,279	Valid
IQ10	0,916	0,279	Valid
IQ11	0,940	0,279	Valid
IQ12	0,935	0,279	Valid
IQ13	0,961	0,279	Valid
SI14	0,943	0,279	Valid
SI15	0,937	0,279	Valid
SI16	0,937	0,279	Valid
SI17	0,923	0,279	Valid
KP18	0,954	0,279	Valid
KP19	0,961	0,279	Valid
KP20	0,929	0,279	Valid

Hasil analisis uji validitas *performance* dari 20 pertanyaan menunjukkan bahwa 19 pertanyaan dianggap valid dan 1 pertanyaan dianggap tidak valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 19 pertanyaan yang diajukan telah terbukti valid dan 1 pertanyaan dianggap tidak valid yaitu untuk pertanyaan US2 yang berupa “*Website* memiliki petunjuk/alur yang jelas”.

Tabel 2. Uji Validitas Importance

Atribut	Nilai rHitung	Nilai rTabel	Hasil
US1	0,729	0,279	Valid
US2	0,765	0,279	Valid
US3	0,733	0,279	Valid
US4	0,712	0,279	Valid
US5	0,522	0,279	Valid
US6	0,613	0,279	Valid
US7	0,581	0,279	Valid
IQ8	0,631	0,279	Valid
IQ9	0,470	0,279	Valid
IQ10	0,688	0,279	Valid
IQ11	0,664	0,279	Valid
IQ12	0,622	0,279	Valid
IQ13	0,706	0,279	Valid
SI14	0,689	0,279	Valid
SI15	0,707	0,279	Valid
SI16	0,631	0,279	Valid
SI17	0,715	0,279	Valid
KP18	0,565	0,279	Valid
KP19	0,731	0,279	Valid
KP20	0,599	0,279	Valid

Hasil analisis uji validitas *importance* dari 20 indikator pertanyaan menunjukkan seluruh pertanyaan dianggap valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 20 pertanyaan yang diajukan telah terbukti valid.

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk mengukur variabilitas skor tes sebenarnya dan variabilitas yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Jika alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan menghasilkan hasil yang relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut dianggap reliabel.

Tabel 3. Uji Reabilitas Performance

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Standar	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
0,6	0,984	Reliable

Dari hasil uji pada Tabel 3 dapat disimpulkan untuk nilai reliabilitas *performance* ialah sebesar 0,984, dan melebihi batas nilai standar 0,60, sehingga data yang diperoleh dianggap reliabel.

Tabel 4. Uji Coba Importance

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Standar	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
0,6	0,929	Reliable

Untuk hasil uji pada Tabel 4 dapat disimpulkan untuk nilai reliabilitas *importance* ialah sebesar 0,929, dan melebihi batas nilai standar 0,60, sehingga data yang diperoleh dianggap reliabel.

Perhitungan Nilai dan Rata-Rata IPA

Data yang ditampilkan pada Tabel 5 diambil dari 50 orang karyawan PT. Fiber Media Indonesia yang mengikuti survei tentang kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

Tabel 5. Perhitungan Rata-rata Performance

ATRIBUT	PERFORMANCE										TOTAL SKOR	PERHITUNGAN RATA-RATA
	SKALA					SKOR						
	5 (SS)	4 (S)	3 (TT)	2 (TS)	1 (STS)	5 (SS)	4 (S)	3 (TT)	2 (TS)	1 (STS)		
US1	16	22	5	4	3	80	88	15	8	3	194	3,88
US2	16	20	6	6	2	80	80	18	12	2	192	3,84
US3	15	22	6	5	2	75	88	18	10	2	193	3,86
US4	17	18	7	5	3	85	72	21	10	3	191	3,82
US5	14	22	7	4	3	70	88	21	8	3	190	3,80
US6	14	21	7	7	1	70	84	21	14	1	190	3,80
US7	17	16	10	5	2	85	64	30	10	2	191	3,82
IQ8	17	22	6	3	2	85	88	18	6	2	199	3,98
IQ9	14	22	5	6	3	70	88	15	12	3	188	3,76
IQ10	11	25	7	4	3	55	100	21	8	3	187	3,74
IQ11	13	23	5	7	2	65	92	15	14	2	188	3,76
IQ12	13	24	5	4	4	65	96	15	8	4	188	3,76
IQ13	18	19	5	4	4	90	76	15	8	4	193	3,86
SI14	14	22	7	2	5	70	88	21	4	5	188	3,76
SI15	13	24	6	2	5	65	96	18	4	5	188	3,76
SI16	18	16	9	4	3	90	64	27	8	3	192	3,84
SI17	14	25	4	4	3	70	100	12	8	3	193	3,86
KP18	14	23	6	4	3	70	92	18	8	3	191	3,82
KP19	16	20	6	3	4	80	80	18	6	4	188	3,76
KP20	14	22	8	3	3	70	88	24	6	3	191	3,82
TOTAL											3815	76,3
PERHITUNGAN RATA-RATA												3,82

Hasil penimbangan nilai kinerja digunakan untuk mendapatkan skor, dan skor akhir adalah hasil perhitungan rata-rata dari setiap skala. Nilai rata-rata kinerja / *performance* diperoleh dengan membagi total skor dengan jumlah pengguna, yang menghasilkan skor 3,82. Selanjutnya, nilai pencapaian akan digunakan dalam metode analisis kuadran sebagai titik sumbu X.

Tabel 6. Perhitungan Rata-rata Importance

IMPORTANCE												
ATRIBUT	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	PERHITUNGAN RATA-RATA
	5 (SS)	4 (S)	3 (TT)	2 (TS)	1 (STS)	5 (SS)	4 (S)	3 (TT)	2 (TS)	1 (STS)		
US1	30	20	0	0	0	150	80	0	0	0	230	4,60
US2	34	16	0	0	0	170	64	0	0	0	234	4,68
US3	35	15	0	0	0	175	60	0	0	0	235	4,70
US4	35	15	0	0	0	175	60	0	0	0	235	4,70
US5	37	13	0	0	0	185	52	0	0	0	237	4,74
US6	36	13	1	0	0	180	52	3	0	0	235	4,70
US7	37	12	1	0	0	185	48	3	0	0	236	4,72
IQ8	40	10	0	0	0	200	40	0	0	0	240	4,80
IQ9	37	13	0	0	0	185	52	0	0	0	237	4,74
IQ10	37	12	1	0	0	185	48	3	0	0	236	4,72
IQ11	37	13	0	0	0	185	52	0	0	0	237	4,74
IQ12	37	12	1	0	0	185	48	3	0	0	236	4,72
IQ13	41	9	0	0	0	205	36	0	0	0	241	4,82
SI14	34	15	1	0	0	170	60	3	0	0	233	4,66
SI15	39	11	0	0	0	195	44	0	0	0	239	4,78
SI16	40	10	0	0	0	200	40	0	0	0	240	4,80
SI17	33	16	1	0	0	165	64	3	0	0	232	4,64
KP18	38	12	0	0	0	190	48	0	0	0	238	4,76
KP19	36	13	1	0	0	180	52	3	0	0	235	4,70
KP20	30	18	2	0	0	150	72	6	0	0	228	4,56
TOTAL											4714	94,28
PERHITUNGAN RATA-RATA												4,71

Hasil penimbangan nilai kepentingan digunakan untuk mendapatkan skor, dan skor akhir adalah hasil perhitungan rata-rata dari setiap skala. Nilai rata-rata kepentingan / *importance* diperoleh dengan membagi total skor dengan jumlah pengguna, yang menghasilkan skor 4,71. Selanjutnya, nilai pencapaian akan digunakan dalam metode analisis kuadran sebagai titik sumbu Y.

Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Untuk mengetahui seberapa jauh penilaian *performance* dan penilaian *importance* berbeda, maka diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian. Jika persentase tingkat kesesuaian 100%, kualitas yang ditawarkan telah memenuhi harapan. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Analisis GAP

Hasil kuesioner yang mencakup setiap indikator pernyataan *performance* dan *importance* dinilai untuk menghasilkan nilai kinerja dan kepentingan. Penilaian webqual dilakukan dengan menggabungkan semua tanggapan pada indikator kinerja dan kepentingan, kemudian membagi nilai tersebut dengan total pengguna yang berjumlah 50 Karyawan. Hasil perhitungan ini menghasilkan nilai rata-rata untuk setiap indikator pernyataan kinerja dan kepentingan.

Pada Tabel 8 ditunjukkan bahwa rata-rata *performance* atau kinerja ialah 3,82 sedangkan rata-rata ialah 4,71. Jika selisih antara nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dihitung, hasilnya adalah nilai gap (kesenjangan) sebesar -0,90. Ini mencerminkan bahwa kinerja atau kualitas kinerja dari *website* absensi karyawan belum memenuhi harapan atau kepentingan para pengguna yaitu karyawan dari PT. Fiber Media Indonesia.

Tabel 7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

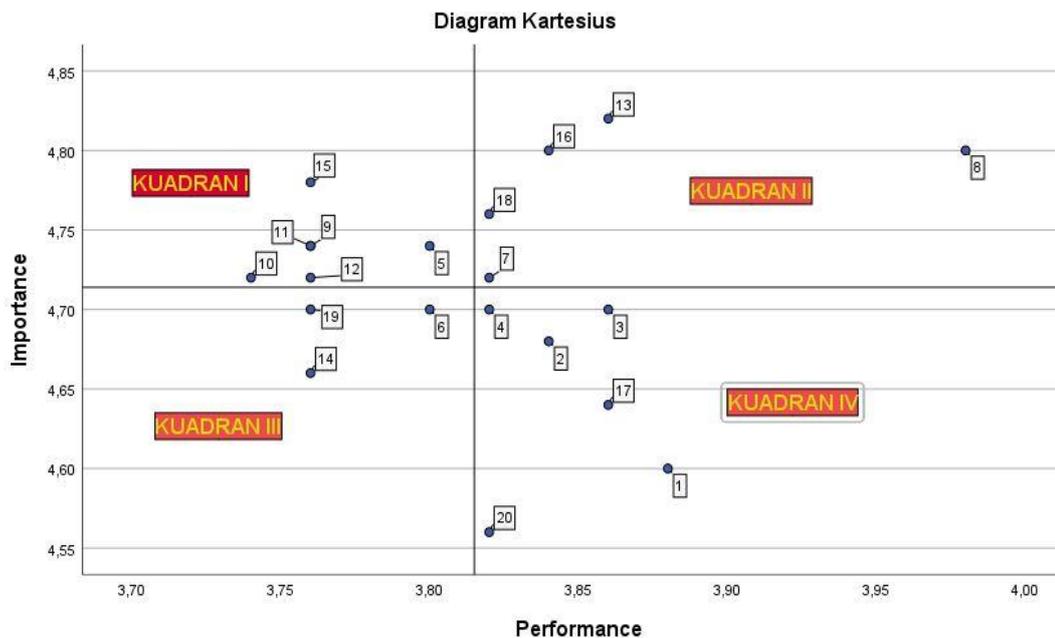
No.	Pertanyaan Kuesioner	Performance	Importance	Tingkat Kesesuaian
1	Website ini dengan mudah dioperasikan dan dipahami	194	230	84,35%
2	Website memiliki petunjuk/alur yang jelas	192	234	82,05%
3	Interaksi dengan website sangat jelas dan dapat dimengerti	193	235	82,13%
4	Website dapat diakses dengan jaringan apapun	191	235	81,28%
5	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis kategori (Website Absensi)	190	237	80,17%
6	Website memiliki tampilan yang menarik	190	235	80,85%
7	Website dapat diakses dimanapun lokasinya	191	236	80,93%
8	Website menyajikan informasi yang akurat	199	240	82,92%
9	Website menyampaikan informasi dengan tepat waktu	188	237	79,32%
10	Website menyajikan informasi yang relevan	187	236	79,24%
11	Website menyampaikan informasi dengan detail	188	237	79,32%
12	Website memberikan informasi dengan tata letak yang sesuai	188	236	79,66%
13	Website memberikan informasi yang mudah dipahami	193	241	80,08%
14	Website memiliki pandangan baik bagi karyawan	188	233	80,69%
15	Website memberikan kesan yang menarik dan positif	188	239	78,66%
16	Website dapat menyimpan data informasi pribadi dengan aman	192	240	80,00%
17	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak manajemen jika terjadi kendala	193	232	83,19%
18	Website ini berjalan efektif sesuai penggunaannya	191	238	80,25%
19	Website ini dengan totalitas memenuhi kebutuhan pengguna	188	235	80,00%
20	Website memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna	191	228	83,77%
TOTAL		3815	4714	1618,86%
PERHITUNGAN TINGKAT KESESUAIAN				80,94%

Tabel 8. Hasil Analisis GAP

No.	Pertanyaan Kuesioner	Performance	Importance	Hasil GAP
1	Website ini dengan mudah dioperasikan dan dipahami	3,88	4,60	-0,72
2	Website memiliki petunjuk/alur yang jelas	3,84	4,68	-0,84
3	Interaksi dengan website sangat jelas dan dapat dimengerti	3,86	4,70	-0,84
4	Website dapat diakses dengan jaringan apapun	3,82	4,70	-0,88
5	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis kategori (Website Absensi)	3,8	4,74	-0,94
6	Website memiliki tampilan yang menarik	3,8	4,70	-0,90
7	Website dapat diakses dimanapun lokasinya	3,82	4,72	-0,90
8	Website menyajikan informasi yang akurat	3,98	4,80	-0,82
9	Website menyampaikan informasi dengan tepat waktu	3,76	4,74	-0,98
10	Website menyajikan informasi yang relevan	3,74	4,72	-0,98
11	Website menyampaikan informasi dengan detail	3,76	4,74	-0,98
12	Website memberikan informasi dengan tata letak yang sesuai	3,76	4,72	-0,96
13	Website memberikan informasi yang mudah dipahami	3,86	4,82	-0,96
14	Website memiliki pandangan baik bagi karyawan	3,76	4,66	-0,90
15	Website memberikan kesan yang menarik dan positif	3,76	4,78	-1,02
16	Website dapat menyimpan data informasi pribadi dengan aman	3,84	4,80	-0,96
17	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak manajemen jika terjadi kendala	3,86	4,64	-0,78
18	Website ini berjalan efektif sesuai penggunaannya	3,82	4,76	-0,94
19	Website ini dengan totalitas memenuhi kebutuhan pengguna	3,76	4,70	-0,94
20	Website memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna	3,82	4,56	-0,74
Rata-Rata Hasil GAP				-0,90

Analisis Kuadran IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk menentukan karakteristik yang membutuhkan peningkatan atau perbaikan serta karakteristik yang membutuhkan pengurangan prioritas. Ini menunjukkan analisis yang merekomendasikan peningkatan kinerja atau kualitas. Analisis kuadran memberikan penjelasan tentang kombinasi pengukuran persepsi dan tingkat kepuasan/kepentingan (penting) dalam diagram dua dimensi.



Gambar 1. Analisis Kuadran IPA

Setiap indikator yang terlihat pada diagram telah dibagi menjadi titik-titik. Ada 4 pembagian kuadran pada diagram kartesius. Penjelasan hasil pengujian menggunakan kuadran IPA akan dijabarkan sebagai berikut :

a. **Kuadran Pertama (I) : *Keep up to the good work***

Berdasarkan Gambar 1, Kuadran I berada di *low performance* dan *high importance*. Indikator yang berada pada kuadran yaitu antara lain :

- 1) Pertanyaan US5 ialah “*Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis kategori (Website Absensi)*”. Hasil yang diperoleh yaitu menjelaskan bahwa untuk tampilan desain yang ditampilkan tidak terlalu sesuai dengan jenis kategori karena masuk ke bagian *low performance* sedangkan untuk kepentingannya tinggi.
- 2) Pertanyaan IQ9 ialah “*Website menyampaikan informasi dengan tepat waktu*”. Hasil yang diperoleh yaitu menjelaskan bahwa situs ini belum sepenuhnya menyampaikan informasi dengan tepat waktu sesuai kinerjanya meskipun tingkat kepentingannya tinggi.
- 3) Pertanyaan IQ10 ialah “*Website menyajikan informasi yang relevan*”. Hasil yang diperoleh yaitu informasi yang disajikan situs belum dianggap relevan oleh pengguna pada kinerjanya sedangkan tingkat kepentingannya sendiri tinggi.
- 4) Pertanyaan IQ11 ialah “*Website menyampaikan informasi dengan detail*”. Hasil yang diperoleh yaitu untuk penyampaian informasi belum dilakukan secara detail oleh situs tetapi tingkat kepentingannya termasuk tinggi.

- 5) Pertanyaan IQ12 ialah “*Website* memberikan informasi dengan tata letaknya yang sesuai”. Hasil yang diperoleh yaitu tata letak untuk informasi yang diberikan belum sesuai dengan kinerjanya tetapi kepentingan tinggi.
 - 6) Pertanyaan SI15 ialah “*Website* memberikan kesan yang menarik dan positif”. Hasil yang diperoleh yaitu menurut para pengguna situs belum maksimal memberikan kesan yang menarik dan positif sehingga perlu ditingkatkan lagi kinerjanya dan tingkat kepentingannya termasuk kategori tinggi.
- b. Kuadran Pertama (II) : *Concentrate here Focus your efforts Improve immediately*
Berdasarkan Gambar 1, Kuadran II berada di *high performance* dan *high importance*. Indikator yang berada pada kuadran II yaitu antara lain :
- 1) Pertanyaan US7 ialah “*Website* dapat diakses dimanapun lokasinya”. Hasil yang diperoleh yaitu menurut para pengguna untuk mengakses situs absensi karyawan sudah memenuhi harapan pengguna yaitu berada di seluruh bagian kantor dan tingkat kepentingannya termasuk tinggi sehingga perlu dipertahankan oleh pihak manajemen
 - 2) Pertanyaan IQ8 ialah “*Website* menyajikan informasi yang akurat”. Hasil yang diperoleh yaitu informasi yang disajikan oleh situs dinilai akurat sehingga tingkat kepentingannya juga tinggi.
 - 3) Pertanyaan IQ13 ialah “*Website* memberikan informasi yang mudah dipahami”. Hasil yang diperoleh yaitu informasi yang diberikan oleh situs dapat dan muah dipahami oleh para pengguna dan menjadikan tingkat kepentingan tinggi.
 - 4) Pertanyaan SI16 ialah “*Website* dapat menyimpan data informasi pribadi dengan aman”. Hasil yang diperoleh yaitu terjaminnya data informasi pribadi seluruh karyawan yang disimpan dengan aman dan termasuk tingkat tinggi untuk kepentingannya.
 - 5) Pertanyaan KP18 ialah “*Website* ini berjalan efektif sesuai penggunaannya”. Hasil yang diperoleh yaitu menurut para karyawan selaku pengguna situs ini berjalan dengan efektif berjalan sesuai harapan sehingga tingkat kepentingannya tinggi.
- c. Kuadran Pertama (III) : *Low Priority*
Berdasarkan Gambar 1, Kuadran III berada di *low performance* dan *low importance*. Indikator yang berada pada kuadran III yaitu antara lain :
- 1) Pertanyaan US6 ialah “*Website* memiliki tampilan yang menarik”. Hasil yang diperoleh yaitu tampilan situs absensi karyawan ini tidak memiliki tampilan yang menarik sehingga untuk kinerja dan kepentingannya berada di bagian rendah.
 - 2) Pertanyaan SI14 ialah “*Website* memiliki pandangan baik bagi karyawan”. Hasil yang diperoleh yaitu menurut para karyawan PT. Fiber Media Indonesia situs ini belum memiliki pandangan baik yang diberikan karyawan dan kepentingannya juga termasuk rendah.
 - 3) Pertanyaan KP19 ialah “*Website* ini dengan totalitas memenuhi kebutuhan pengguna”. Hasil yang diperoleh yaitu totalitas yang diberikan oleh situs belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna sehingga tingkat kepentingannya rendah.
- d. Kuadran Pertama (III) : *Posible overkill Restrain*
Berdasarkan gambar IV.1, Kuadran IV berada di *high performance* dan *low importance*. Indikator yang berada pada kuadran IV yaitu antara lain :
- 1) Pertanyaan US1 ialah “*Website* ini dengan mudah dioperasikan dan dipahami”.

Hasil yang diperoleh yaitu untuk pengoperasian situs ini sendiri termasuk mudah dioperasikan dan dipahami tetapi untuk tingkat kepentingannya masuk ke kategori rendah.

- 2) Pertanyaan US2 ialah “*Website* memiliki petunjuk/alur yang jelas”. Hasil yang diperoleh yaitu petunjuk dan alur yang dimiliki situs ini sudah jelas walaupun kepentingannya rendah.
- 3) Pertanyaan US3 ialah “*Interaksi* dengan website sangat jelas dan dapat dimengerti”. Hasil yang diperoleh yaitu interaksi yang terjadi antara website dengan pengguna juga jelas dan dapat dimengerti untuk tingkat kepentingannya sendiri termasuk rendah.
- 4) Pertanyaan US4 ialah “*Interaksi* dengan website sangat jelas dan dapat dimengerti”. Hasil yang diperoleh yaitu interaksi yang terjadi antara website dengan pengguna juga jelas dan dapat dimengerti untuk tingkat kepentingannya sendiri termasuk rendah.
- 5) Pertanyaan SI17 ialah “*Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak manajemen jika terjadi kendala”. Hasil yang diperoleh yaitu ketika website mengalami kendala oleh pengguna maka untuk berkomunikasi dengan manajemen bisa dibilang mudah namun tingkat kepentingannya rendah.
- 6) Pertanyaan KP20 ialah “*Website* memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna”. Hasil yang diperoleh yaitu situs terbukti memberi kepuasan tersendiri bagi pengguna sesuai kinerjanya dan tingkat kepentingannya rendah.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website absensi karyawan cukup memuaskan penggunaannya. Untuk perhitungan tingkat kesesuaian menghasilkan nilai 80,94% pengguna menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan kemudahan dan informasi yang mereka terima. Analisis GAP dalam penelitian ini ialah sebesar -0,90 yang menunjukkan bahwa menurut pengguna, kinerja atau kualitas kinerja dari website absensi karyawan belum memenuhi harapan atau kepentingan para pengguna yaitu karyawan dari PT. Fiber Media Indonesia.

Setelah melakukan analisis menyeluruh pada setiap dimensi, ditemukan ada perbedaan yang signifikan antara bagaimana kinerja website dilihat oleh pengguna dan kepentingannya dalam 3 dimensi utama : *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta fitur tambahan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terkait dengan kualitas absensi karyawan di website. Dalam dimensi kegunaan, aspek kegunaan website tidak sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Indikator pernyataan yang terletak di kuadran I, memiliki kode US5, IQ9, IQ10, IQ11, IQ12, dan SI15, mencerminkan *high importance* atau tingkat kepentingan yang tinggi, namun *low performance* atau tingkat kinerja yang rendah. Sementara itu, indikator pernyataan di kuadran II, termasuk kode US7, IQ8, IQ13, SI18, dan KP18 menunjukkan bahwa *high performance* atau tingkat kinerja tinggi dan juga *high importance* atau tingkat kepentingan tinggi. Untuk indikator pernyataan di kuadran III, melibatkan kode US6, IQ14, dan KP19, menunjukkan bahwa *low performance* tingkat kinerja yang rendah serta *low importance* tingkat kepentingan juga rendah. Akhirnya, indikator pernyataan di kuadran IV, termasuk kode US1, US2, US3, US4, KP17 dan KP20 menggambarkan *high performance* atau tingkat kinerja tinggi dan *low importance* yaitu tingkat kepentingan yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. S. Budi Harto, Arief Yanto Rukmana, Rino Subekti, Rusdin Tahir, Ervina Waty, Agatha Christy Situru, *TRANSFORMASI BISNIS DI ERA DIGITAL : Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/TRANSFORMASI_BISNIS_DI_ERA_DIGITAL_Tekno/tzDPEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pemanfaatan+teknologi+pada+perusahaan&pg=PA35&printsec=frontcover
- [2] M. S. Aditya Ahmad Fauzi, S.Kom., M.Kom, Budi Harto, S.E., M.M., PIA, Dr. Mulyanto, M.E, Irma Maria Dulame, SE., M.M, Panji Pramuditha, S.Sos., M.M, I Gede Iwan Sudipa, S.Kom., M.Cs, Arif Devi Dwipayana, S.T., M.M, Wahyudi Sofyan, S.Kom., M.T, Rahmat Jatnika, S, *ANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BERBAGAI SEKTOR PADA MASA SOCIETY 5.0*. 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/PEMANFAATAN_TEKNOLOGI_INFORMASI_DI_BERBA/PQ-qEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [3] D. R. A. F. A. Mufarroha, *Dasar Pemrograman WEB Teori dan Implementasi : HTML, CSS, Javascript, Bootstrap, CodeIgniter*. 2022. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Pemrograman_WEB_Teori_dan_Implementasi/-k2eEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [4] Yuhefizar, *CMM Website Interaktif MCMS Joomla(CMS)*.
- [5] M. R. R. Al Faridzie and M. Pradana, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada E-Commerce Elevenia Website Quality Analysis Using Webqual Method on Elevenia E-Commerce,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, pp. 5627–5634, 2021.
- [6] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. April 2020, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [7] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 terhadap kepuasan pengguna bukalapak di Kota Bandung,” *J. e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 2424–2433, 2017.
- [8] M. Dr. Rufman Iman Akbar, Denny Ganjar Purnama., S.Si., M.T.I., Slamet Riyanto., S.T., *Importance - Performance Analysis Matrix Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Importance_Performance_Analysis_Matrix/boOeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Importance+Performance+Analysis+\(IPA\)&pg=PA37&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Importance_Performance_Analysis_Matrix/boOeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Importance+Performance+Analysis+(IPA)&pg=PA37&printsec=frontcover)
- [9] W. Wahyudi, “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi Penjualan Tiket Konser Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs) Pada Website Motikdong.Com,” *Akrab Juara J. Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 7, no. 4, p. 73, 2022, doi: 10.58487/akrabjuara.v7i4.1989.
- [10] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.