

ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE NOSSA MEMPERGUNAKAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Anggi Pangestu

Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto 53147, Jawa Tengah, Indonesia
20103004@ittelkom-pwt.ac.id

ABSTRAK

PT. Telkom Witel Cirebon merupakan salah satu perusahaan Telekomunikasi milik negara yang memiliki fokus terhadap jasa pelayanan telekomunikasi. Sistem kerja pada PT. Telkom Witel Cirebon sudah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti teknologi pemantauan jaringan internet. Jadi dalam kantor Telkom terdapat banyak jenis Unit, karena setiap unitnya melaksanakan tugas yang berbeda, jadi ada unit yang memegang pekerjaan untuk menginput data dari pelanggan baru yaitu Unit Access Service Operation (ASO) adalah unit layanan service untuk para pelanggan dan pengguna layanan IndiHome jadi Unit ini bergerak dalam proses para pelanggan yang ingin berlangganan layanan yang di berikan dari Telkom, jadi nanti data pelanggan yang mau berlangganan masuknya ke Unit ASO masuk ke platform NOSSA yaitu platform yang menerima data order baru masuk dari pelanggan agar nanti data pelanggan di cek oleh admin kemudian data tersebut di berikan ke petugas lapangan untuk di survei lokasinya agar saat pemasangan layanan Internet tidak ada kendala. kemudian untuk mengetahui evektifitas platform tersebut dalam melakukan pendataan maka dicarilah evektifitas penggunaan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini adalah berupa nilai, yaitu dihasilkan nilai rata-rata 94.68 dari hasil perhitungan IPA, sedangkang analisis kesenjangan (GAP) dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dihasilkan nilai rata-rata dari kesenjangan/GAP untuk seluruh aspek indicator memperoleh nilai positif GAP>0 yaitu 1.94, hasil dari penelitian ini sudah sesuai. Rekomendasi yang dihasilkan yaitu dalam platform perlu dilakukan pengecekan untuk perbaikan supaya melakukan evaluasi dalam platform NOSSA.

Kata kunci : Access Service Operation (ASO), NOSSA, Importance-Performance Analysis(IPA).

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sekarang sudahlah berkembang sangat pesat, komunikasi informasi maupun perangkat lunak harus bisa membawa perubahan, teknologi seperti website telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir[1]. Website ini juga dapat digunakan untuk menunjang pekerjaan di bidang bisnis, untuk menginput suatu data yang masuk ke perusahaan dan juga untuk memudahkan penggunanya untuk memasukan data[2]. Platform NOSSA (Network Operation System Assurance) adalah website yang di buat oleh PT Telkom dan digunakan untuk mengelola terjadinya keluhan masalah dari pelanggan agar di perbaiki petugas, fungsinya untuk membantu mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan order closed ticket, terutama yang berkaitan dengan pemasangan layanan baru, proses kerja platform NOSSA yaitu menyampaikan suatu permasalahan yang terjadi dan di sampaikan ke petugas lapangan sesuai dengan sektor lokasi[3].

Salah satu perusahaan BUMN Indonesia yang menyediakan pelayanan komunikasi dan jaringan adalah PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Telkom telah berdiri sejak tanggal 19 November 1991[4]. PT Telkom telah membuat banyak produk seperti Indonesia Digital Home (Indihome) dan mulai di pasarkan sejak tahun 2015, PT Witel Telkom Cirebon juga anak PT Telkom indonesia yang memegang sebagian wilayah di jawa barat[5].

Penelitian ini di lakukan untuk menganalisis efektivitas platform untuk penunjang pekerjaan dalam memasukan data dari pelanggan di PT TELKOM WITEL CIREBON[6]. Metode yang di gunakan pada penelitian, menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), digunakan sebagai pendekatan saat mengidentifikasi suatu hal memenuhi dalam indikator atau tidak memenuhi indikator[7]. Dalam pengukuran yang di lakukan untuk menguji keefektifitasan platform dengan metode IPA sebagai alat ukur suatu platform dengan berdasarkan 3 langkah yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kuantitas informasi [8].

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam laporan ini, terdapat beberapa metode dan konsep yang digunakan untuk menganalisis efektivitas platform NOSSA dan promosi produk Indibiz. Berikut adalah dasar teori yang relevan dengan laporan tersebut.

2.1. Website

Website atau situs web adalah kumpulan suatu halaman yang saling berhubungan dan berfungsi sebagai platform untuk menyajikan sebuah informasi melalui berbagai media seperti teks, gambar, animasi, ataupun suara[9]. Halaman web ini bisa di akses melalui sebuah perangkat laptop ataupun smartphone. Situs web terdiri dari kumpulan dokumen yang disimpan di server dan dapat diakses oleh pengguna

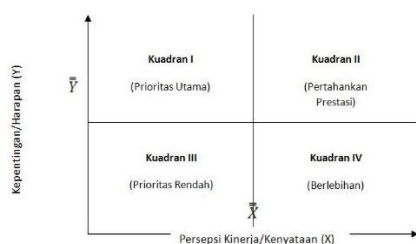
menggunakan browser web Setiap halaman sebuah web menawarkan berbagai informasi dan interaksi[10]. Keragaman dalam informasi atau interaksi. Berbagai bentuk media yang nantinya dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dan memfasilitasi interaksi kepada manusia[11].

2.2. Platform Network Operation System Assurance (NOSSA)

Platform NOSSA adalah situs web yang dibuat oleh PT Telkom untuk mengelola keluhan masalah pelanggan yang meminta perbaikan petugas. Fungsinya adalah untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam menangani order closed ticket, terutama yang berkaitan dengan pemasangan layanan baru. Proses kerja platform NOSSA adalah menyampaikan keluhan yang terjadi dan memberi tahu petugas lapangan tentang masalah tersebut[12].

2.3. Importance-Performance Analy

Metode IPA digunakan untuk mengevaluasi keefektifan suatu platform berdasarkan pada kegunaan, kualitas informasi, dan kuantitas informasi. Dalam konteks laporan, IPA digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode IPA menggabungkan penilaian kinerja dan kepentingan dalam dua jaringan dan mengintegrasikan kedua aspek tersebut[13]. Ini dapat digunakan untuk menganalisis kinerja suatu organisasi perusahaan dengan menggunakan cara mengukur kinerja kepada pelanggan dan juga kinerja yang diberikan oleh website[14]. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah layak untuk digunakan, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang sudah dikumpulkan dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach’s Alpha, data dapat dinyatakan reliabel apabila hasil dari Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,6[15].



Gambar 1. Diagram Cartesius

2.4. Slovin

Rumus Slovin merupakan metode praktis untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel dengan syarat jumlah populasi yang relatif besar. Penentuan banyaknya sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian perlu memperhatikan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan. Berikut rumus slovin[16].

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \tag{1}$$

n = Ukuran sampel/jumlah responden.

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%).

Dengan n adalah unit sampel, N adalah populasi, dan e adalah nilai error. Apabila menggunakan populasi pengguna Webeli.com yang berjumlah 822 orang (N) dengan menggunakan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5% (e)[17].

2.5. Webqual 4.0

Metode WebQual 4.0 adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah situs web berdasarkan persepsi pengguna[18], [19], [20]. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya hingga versi 4 saat ini. Metode ini terdiri dari empat variabel, yaitu usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction[7].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan dalam melakukan penelitian, berikut susunan tahapan penelitian yang dilakukan:

- a. Identifikasi Masalah

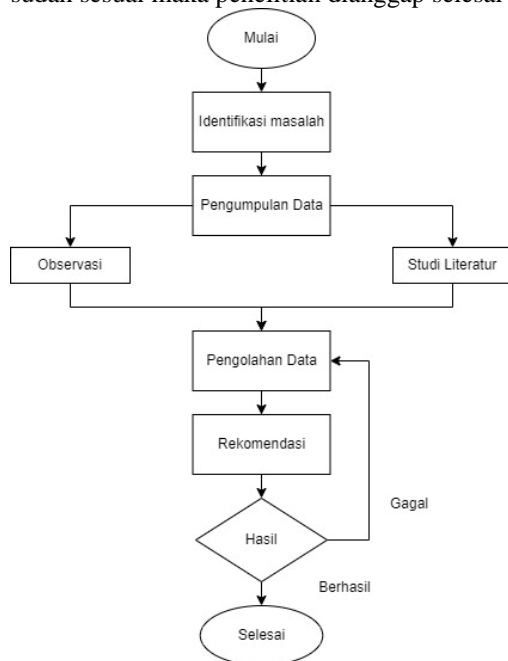
Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan atau isu yang akan diteliti. Masalah ini haruslah jelas, spesifik, dan relevan dengan bidang penelitian yang ingin dieksplorasi. Identifikasi masalah ini menjadi landasan untuk merumuskan tujuan dan pertanyaan penelitian.
- b. Pengumpulan Data (Observasi dan Studi Literatur)

Setelah masalah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Ada dua metode umum yang digunakan untuk pengumpulan data, yaitu observasi dan studi literatur.

 - Observasi: Melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian atau situasi tertentu. Observasi dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik dan alat seperti pengamatan langsung, wawancara, atau kuesioner.
 - Studi Literatur: Melibatkan review dan analisis terhadap literatur yang sudah ada terkait dengan topik penelitian. Studi literatur membantu peneliti memahami konteks penelitian, memperluas pemahaman tentang topik, dan mengidentifikasi gap pengetahuan yang dapat diisi dengan penelitian baru.
- c. Pengolahan Data:

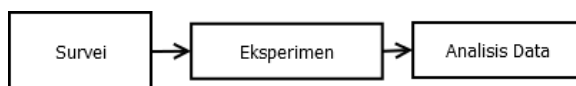
Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah pengolahan data. Pengolahan data meliputi proses penyusunan, pemrosesan, analisis, dan interpretasi

- data yang telah dikumpulkan. Metode dan teknik pengolahan data bergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Teknik-teknik statistik atau analisis kualitatif sering digunakan dalam proses ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang data.
- d. Rekomendasi: Langkah terakhir dalam alur penelitian adalah menyusun rekomendasi berdasarkan hasil analisis data. Rekomendasi ini dapat berupa saran untuk pemecahan masalah yang diidentifikasi, implikasi kebijakan, atau arah penelitian lanjutan. Rekomendasi harus didasarkan pada temuan yang diperoleh dari analisis data dan harus relevan dengan tujuan penelitian serta kebutuhan pemangku kepentingan.
 - e. Hasil Hasil penelitian yang sudah dilakukan ketika hasil sudah sesuai maka penelitian selesai, sebaliknya ketika penelitian belum sesuai maka kembali ke pengolahan data untuk diteliti ulang. Jika dirasa sudah sesuai maka penelitian dianggap selesai



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu metode kuantitatif dalam melakukan penelitian, berikut tahapan metode kuantitatif:



Gambar 2. Tahapan Metode Kuantitatif

- a. Survei Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara survei dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden. Tujuan survei adalah untuk mengumpulkan informasi tentang

- sikap, pendapat, perilaku, atau karakteristik lain dari populasi tertentu. Survei dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti kuesioner yang diisi secara tertulis, wawancara langsung, telepon, atau survei daring.
- b. Eksperimen Eksperimen adalah metode riset di mana peneliti mengorganisir situasi eksperimental secara terencana guna memahami keterkaitan sebab-akibat antara variabel yang sedang diteliti. Dalam eksperimen, variabel independen dimanipulasi untuk mengeksplorasi pengaruhnya terhadap variabel dependen. Upaya pengendalian variabel lainnya diperlukan agar hasil eksperimen dapat dianalisis dengan lebih tepat. Eksperimen umumnya dilakukan di dalam lingkungan laboratorium, namun juga dapat dilaksanakan di lapangan. Proses analisis data eksperimen melibatkan pengelolaan data yang diperoleh dari pengukuran atau pengamatan selama jalannya eksperimen.

- c. Analisis Data Analisis data merupakan rangkaian proses yang meliputi pengaturan, ringkasan, presentasi, dan penafsiran data guna mencapai pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang sedang diamati atau diteliti. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk mengidentifikasi pola, keterkaitan, atau tren dalam data yang dapat memberikan pemahaman baru atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Cara analisis data dapat bervariasi tergantung pada jenis data yang terkumpul serta pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Metode analisis data ini dapat mencakup teknik statistik seperti regresi, uji hipotesis, atau pendekatan kualitatif seperti analisis isi atau analisis tematik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data

Analisis ini dilakukan dengan memberikan kuesioner ilmiah kepada responden, setelah responden mengisi pertanyaan kuesioner yang telah di berikan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data terkait hasil yang responden pilih sebagai bahan evaluasi platform Nossa yang dapat digunakan sebagai perbaikan pelayanan pelanggan. Berikut hasil dari presentasi jawaban responden yang telah di berikan.

Tabel 1. Hasil Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
18-25 Tahun	15	100%
26-30 Tahun	0	0%
31-35 Tahun	0	0%

Berdasarkan dari Tabel 1 di atas, adalah responden yang memilih sebagian besar berusia 18-25 tahun yaitu 100% dari 15 responden.

Tabel 2. Presentasi jawaban Importance

No	Pertanyaan	Penelitian				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	menggunakan website tidak ada masalah lambat atau lagging		2	6	5	2
2	Fungsi pencarian pada website sangat relevan dan mudah di mengerti		2	5	7	1
3	Tidak pernah terjadi masalah teknis atau gangguan saat menggunakan website		1	5	8	1
4	tampilan dan fungsionalitas situs tetap konsisten di berbagai perangkat		1	5	6	3
5	menemukan fitur pencarian serta website responsif dan membantu		1	6	5	3
6	Karyawan sangat cepat dalam menangani masalah		1	6	6	2
7	memberikan jaminan terkait keamanan data pelanggan baru		1	2	8	4
8	memberikan solusi terhadap masalah yang di alami oleh pelanggan baru		1	3	8	3
9	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan		1	5	6	3
10	Karyawan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan		1	3	7	4

Tabel 3. Presentasi jawaban Performance

No	Pertanyaan	Penelitian				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Selama menggunakan website tidak terjadi adanya masalah lambat atau lagging		3	2	10	
2	Fungsi pencarian pada website sangat relevan dan mudah di mengerti		2	4	6	3
3	Tidak ada masalah teknis atau gangguan saat menggunakan website		2	5	8	
4	tampilan dan fungsionalitas situs tetap konsisten di berbagai perangkat		2	5	7	1
5	menemukan fitur pencarian serta website responsif		2	6	7	
6	Karyawan sangat sigap dalam menangani sebuah masalah		2	3	9	1
7	memberikan jaminan terkait keamanan data pelanggan baru		3	4	4	4
8	memberikan solusi terhadap masalah yang di alami oleh pelanggan baru		4	3	5	3
9	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan		2	4	5	4
10	Karyawan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan		4	3	5	3

Tabel 4. Hasil Perhitungan rata-rata responden pada Importance

No	Tangible		Reability		Responsiveness		Assurance		Emphyaty	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10
1	4	5	4	3	3	3	4	2	4	5
2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
6	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3
7	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2
8	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2
9	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
15	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
	3.46	3.53	3.4	3.46	3.26	3.53	3.53	3.4	3.66	3.46

Tabel 5. Hasil Perhitungan rata-rata responden pada Performance

No	Tangible		Reability		Responsiveness		Assurance		Emphaty	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
7	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5
12	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	3.6	3.46	3.53	3.66	3.6	3.53	3.93	3.8	3.66	3.86

4.2. Perhitungan nilai performance dan importance

Bagian ini menghitung skor evaluasi kinerja (Performance) serta tingkat kepentingan (Importance) kinerja platform Nossa bagi karyawan Witel Telkom

Cirebon. Kemudian dievaluasi juga berdasarkan seberapa besar keinginan pengguna website untuk membantu karyawan dalam pekerjaannya. Berikut perhitungan analisis kinerja dan kepentingan yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

Tabel 6. Skore penilaian Importance

Indikator	Kode	Importance										Total Skor	Total Skala	Rata-rata
		Skala					Skor							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Tangible	I1	0	2	6	5	2	0	4	18	20	10	52	15	3.47
	I2	0	2	5	7	1	0	4	15	28	5	52	15	3.47
Reliability	I3	0	1	5	8	1	0	2	15	32	5	54	15	3.60
	I4	0	1	5	6	3	0	2	15	24	15	56	15	3.73
Responsiveness	I5	0	1	6	5	3	0	2	18	20	15	55	15	3.67
	I6	0	1	6	6	2	0	2	18	24	10	54	15	3.60
Assurance	I7	0	1	2	8	4	0	2	6	32	20	60	15	4.00
	I8	0	1	3	8	3	0	2	9	32	15	58	15	3.87
Emphaty	I9	0	1	5	6	3	0	2	15	24	15	56	15	3.73
	I10	0	1	3	7	4	0	2	9	28	20	59	15	3.93
Rata-rata penilaian Kerja													3.71	

Berikut merupakan hasil nilai perhitungan dari Importance, penilaian ini mempertimbangkan beberapa faktor, seperti signifikansi temuan, dampak potensial terhadap praktik atau kebijakan, kontribusi terhadap perkembangan teori atau metodologi, serta keterkaitan dengan kebutuhan masyarakat atau industri. Melalui evaluasi ini, dapat diidentifikasi apakah penelitian

tersebut dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman dan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi. Oleh karena itu, hasil penilaian importance dari suatu penelitian menjadi penting untuk menentukan apakah penelitian tersebut layak untuk diterbitkan, diseminasi, atau dipertimbangkan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan.

Tabel 7. Skore penilaian Performance

Indikator	Kode	Performance										Total Skor	Total Skala	Rata-rata
		Skala					Skor							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Tangible	p1	0	3	2	10	0	0	6	6	40	0	52	15	3.47
	p2	0	2	4	6	3	0	4	12	24	15	55	15	3.67
Reliability	p3	0	2	5	8	0	0	4	15	32	0	51	15	3.40
	p4	0	2	5	7	1	0	4	15	28	5	52	15	3.47
Responsiveness	p5	0	2	6	7	0	0	4	18	28	0	50	15	3.33
	p6	0	2	3	9	1	0	4	9	36	5	54	15	3.60
Assurance	p7	0	3	4	4	4	0	6	12	16	20	54	15	3.60
	p8	0	4	3	5	3	0	8	9	20	15	52	15	3.47
Emphaty	p9	0	2	4	5	4	0	4	12	20	20	56	15	3.73
	p10	0	4	3	5	3	0	8	6	20	15	49	15	3.27
Rata-rata penilaian Kerja													3.50	

Setelah dilakukan perhitungan dan dibagi menjadi beberapa bagian, metode IPA diuji pada tabel evaluasi dan dieksekusi dengan menggunakan rumus-

rumus yang terdapat pada metode ilmiah, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 6. Skor hasil perhitungan

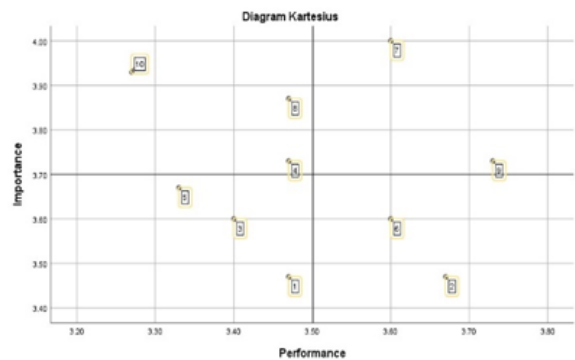
No	Kode	Performance		Kode	Importance		TKI
		Total Skor	Rata-Rata		Total Skor	Rata-Rata	
		IPA					
1	p1	52	3.47	I1	52	3.47	100.0961538
2	p2	55	3.67	I2	52	3.47	105.8653846
3	p3	51	3.40	I3	54	3.60	94.44444444
4	p4	52	3.47	I4	56	3.73	92.85714286
5	p5	50	3.33	I5	55	3.67	90.90909091
6	p6	54	3.60	I6	54	3.60	100
7	p7	54	3.60	I7	60	4.00	90
8	p8	52	3.47	I8	58	3.87	89.65517241
9	p9	56	3.73	I9	56	3.73	100
10	p10	49	3.27	I10	59	3.93	83.05084746
Rata-rata							94.68782365

Hasil analisis kesesuaian dari tabel 8. yang berjumlah 10 indikator menghasilkan nilai kesesuaian terhadap perhitungan dari skor kinerja dibagi skor kepentingan kemudian di kali 100. Dengan hasil perhitungan rata-rata yaitu 95.

Tabel 7. Hasil Perhitungan dari GAP

indikator	importance Rata-rata	Indikator	performance Rata-rata	GAP (Kesenjangan)
I1	3.46	P1	3.6	0.14
I2	3.53	P2	3.46	-0.07
I3	3.4	P3	3.53	0.13
I4	3.46	P4	3.66	0.2
I5	3.26	P5	3.6	0.34
I6	3.53	P6	3.53	0
I7	3.53	P7	3.93	0.4
I8	3.4	P8	3.8	0.4
I9	3.66	P9	3.66	0
I10	3.46	P10	3.86	0.4
Rata-rata				1.94

Langkah berikutnya yaitu analisis kesenjangan atau GAP dimana analisis ini melihat dari ke tidak sesuaian terhadap platform Nossa, yang dimana analisis ini berguna untuk mengetahui perbedaan Suatu kinerja yang dirasakan pengguna dan kepentingan dari pengguna Platform NOSSA (Network Operation Support System Assurance). Rumus perhitungan GAP dilihat pada tabel 6 dan 7 nilai rata-rata setiap kinerja dan kepentingan yang sudah digunakan maka menghasilkan perhitungan penilaian kinerja dan kepentingan pada platform tersebut. Pada analisis gap ini dapat di sajikan dalam bentuk diagram kartesius jika hasil nilai kesenjangan semakin besar, maka semakin tidak sesuai dalam penerapan website tersebut.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius IPA

Berlandaskan gambar 2.6.1 merupakan diagram kartesius yang menunjukkan indikator yang ada di setiap kuadran I hingga IV. Berikut hasil pemetaan dari analisis kuadran untuk website Telkom Witel Cirebon.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran pertama merupakan ukuran kinerja yang menjelaskan bahwa kinerja rendah namun penting, sehingga jika diprioritaskan maka kualitas akan meningkat. Indikator yang berada pada kuadran I (priority for improvement) yaitu :

- a. I4
- b. I8
- c. I10

kuadran pertama akan menampilkan hasil perhitungan yang dimana I4 interaksi antara platform Nossa dan pengguna berjalan dengan baik, I8 platform Nossa bagian fitur memiliki navigasi/petunjuk yang jelas, I10 platform Nossa bagian fitur menyediakan informasi yang mudah dimengerti

b. Kuadran II (Pertahankan presentasi)

Kuadran II adalah kinerja tinggi yang tidak memerlukan perbaikan, namun kualitas harus tetap dipertahankan. Oleh karena itu, yang perlu dilakukan bukan memperbaikinya, melainkan

menjaga kualitasnya. Indikator yang termasuk dalam kuadran kedua (pertahankan kualitas) yaitu:

- a. I7
- b. I9

Kedua indikator di atas merupakan indikator kinerja yang tinggi dan signifikansi, sehingga di simpulkan bahwa indikator tersebut berada pada kuartal kedua yang memenuhi ekspektasi pengguna platform kami. Semoga indikator ini tetap baik kedepannya..

c. Kuadran III (Prioritas rendah)

Merupakan fitur atau masalah yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dalam kuadran ini di anggap biasa saja. Atribut yang disertakan adalah pertanyaan nomor I1, I3, dan I5. Indikator dengan nilai kinerja dan nilai kepentingan rendah sehingga dapat dikatakan termasuk kedalam indikator prioritas yang rendah sehingga tidak diharuskan dilakukan perbaikan:

- a. I1
- b. I3
- c. I5

Kuadran ketiga tidak terlalu memerlukan perhatian khusus dikarenakan pengguna tidak mengharapkan harapan yang lebih. Atribut yang masuk kedalam kuadran ketiga yaitu: I1 Desain website NOSSA bagian fitur sudah sesuai, I3 Website NOSSA bagian fitur menyediakan informasi yang up to date, I5 Website NOSSA menyediakan informasi secara detail

d. Kuadran IV (Berlebihan)

menunjukkan nilai kinerja yang tinggi, namun memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut yang disertakan pada pertanyaan nomor I2, dan I6 Ini mengindikasikan bahwa indikator tersebut berada dalam kuadran D atau kuadran keempat, indikator ini cenderung memiliki kuatitas yang berlebihan dibandingkan dengan harapan atau kebutuhan pengguna platform Nossa:

- a. I2
- b. I6

Kuadran keempat akan memperlihatkan atribut yang tidak terlalu memerlukan perhatian karena memiliki performance yang sudah baik. Atribut yang masuk kedalam kuadran keempat yaitu: I2 Website NOSSA memberikan pengalaman positif bagi saya. I6 Website NOSSA menyediakan informasi yang relevan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji variabel dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada analisis efektivitas Platform NOSSA di PT Telkom Witel Cirebon dihasilkan nilai rata-rata 94.68 hasil penilaian kesesuaian tersebut sudah memenuhi sehingga disimpulkan bahwa kualitas Platform Nossa sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (gap) dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dihasilkan

nilai rata-rata dari kesenjangan/GAP untuk seluruh aspek indicator memperoleh nilai positif $GAP > 0$ yaitu 1.94. Nilai tersebut diartikan bahwa layanan platform Nossa sudah memenuhi harapan penggunaanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. L. Jundillah, J. E. Suseno, and B. Surarso, "Evaluation of E-learning Websites Using the Webqual
- [2] Method and Importance Performance Analysis," *E3S Web of Conferences*, vol. 125, no. 201 9, pp. 1–5, 2019, doi: 10.1051/e3sconf/201912524001.
- [3] N. N. S. A. A. Dyatmika, D. Junaedi, and V. Effendy, "User Interface Design of Learning Applications for Balinese Traditional Dance using Goal-Directed," *2020 8th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2020*, pp. 7–12, 2020, doi: 10.1109/ICoICT49345.2020.9166203.
- [4] H. Faqih, Warjiyono, F. Kuhon, S. Aji, A. Ardiansyah, and Fandhilah, "An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes)," *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–9, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012096.
- [5] R. Darwas, Syukhri, A. Wulandari, and A. Afthanorhan, "Level of student satisfaction with laboratory facilities using the importance performance analysis (IPA) method," *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, vol. 12, no. 3, pp. 195–201, 2020, doi: 10.5373/JARDCS/V12I3/20201182.
- [6] F. Mohammed, A. I. Alzahrani, O. Alfarraj, and O. Ibrahim, "Cloud Computing Fitness for E-Government: Implementation: Importance-Performance Analysis," *IEEE Access*, vol. 6, pp. 1236–1248, 2017, doi: 10.1109/ACCESS.2017.2778093.
- [7] K. M. Meli and Supriyanto, "Analisis Kualitas Website Portal Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Jurnal SAINTEKOM*, vol. 12, no. 2, pp. 210–222, 2022, doi: 10.33020/saintekom.v12i2.336.
- [8] T. I. W. Gaia Evan Permana, "Analisis Kualitas Website Laku6.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *e-Proceeding Of Management*, vol. 7, no. 1, p. 1112, 2020.
- [9] D. Nur Fauziah, D. Ayu Nur Wulandari, S. Informasi, K. Akuntansi, S. Nusa Mandiri Jakarta, and A. BSI Karawang, "Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.

- [10] A. Sigit, F. Riduan, and N. I. Septa, "Rancang Bangunan Sistem Informasi Kasir Berbasis Web Pada Toko Acong CS Motor," vol. 1, no. 1, pp. 225–231, 2023.
- [11] _ G., "Membangun website Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) STMIK Indragiri menggunakan WordPress," *IndraTech*, vol. 2, no. 1, pp. 62–69, 2021, doi: 10.56005/jit.v2i1.48.
- [12] M. Webqual, "Analisis Kualitas Laman Kompas . Com Menggunakan Analysis," no. September, pp. 10–11, 2022.
- [13] S. Yadav and P. Singh, "Web Application and Penetration Testing," *Journal of Informatics Electrical and Electronics Engineering (JIEEE)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2020, doi: 10.54060/jieee/001.02.003.
- [14] A. S. Girsang, E. M. Manik, E. S. Bangun, and S. P. Tamba, "Analysis of Academic Service Satisfaction Levels From the Perspective FTIK UNPRI Students Use the Method Importance Performance Analysis (IPA)," *Infokum*, vol. 10, no. 02, pp. 936–944, 2022.
- [15] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262
- [16] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 8, no. 1, pp. 32–39, 2023, doi: 10.32502/js.v8i1.5969.
- [17] R. W. Kosaman, I. H. Sumitro, and R. Sulistyowati, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Penilaian Kualitas Situs Webeli.Com Dalam Upaya Pengembangan Situs," *Sigma-Mu*, vol. 10, no. 2, pp. 1–16, 2018, doi: 10.35313/sigmamu.v10i2.1225.
- [18] K. A. D. Putra, I. P. Suhartika, N. P. P. Haryanti, and N. A. S. Pramestisari, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0," pp. 7823–7830.
- [19] N. A. J. Putri and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, pp. 714–722, Jan. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [20] M. Jannah and R. Setyadi, "Analisis Kinerja Website Info PBB Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Menggunakan Metode PIECES," *Media Online*, vol. 3, no. 6, pp. 957–965, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.831.
- [21] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, "Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP," *Pixel :Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, Dec. 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239