

ANALISIS USABILITY TESTING WEBSITE AGUNG SEDAYU GROUP DENGAN METODE USE QUESTIONNAIRE DAN IPA

Nicolas Alberto ¹, Hendri ², Irwan Agus Sobari ³, Wina Widiati ⁴, Baginda Oloan Lubis ⁵

¹ Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta, Indonesia

^{2,4} Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

³ Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

⁵ Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, Jakarta, Indonesia

baginda.bio@bsi.ac.id

ABSTRAK

Agung Sedayu Group (ASG) dimulai sebagai kontraktor kecil untuk ruko pada tahun 1971 dan berkembang menjadi perusahaan properti besar pada tahun 1991. Perusahaan ini bertujuan untuk menyediakan layanan informasi yang komprehensif, membuat data mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan layanan informasi internal dan eksternal di bidang dari segi kualitas dan kuantitas, dan memastikan transparansi dalam penjualan produk dan program untuk menggalang dukungan publik. Saat ini layanan informasi pada website Agung Sedayu Group yang terdapat di <https://www.agungsedayu.com> masih terus dikembangkan dan belum dilakukan evaluasi kepuasan pengguna sehingga semakin menekankan pentingnya penelitian ini. Penulis bermaksud melakukan evaluasi kegunaan website dengan menggunakan metode *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya. Tujuannya adalah untuk memberikan umpan balik kepada pengembang untuk mengatasi masalah apa pun. Berdasarkan analisis IPA, area utama yang perlu ditingkatkan mencakup desain yang ramah pengguna dan skema warna yang menarik dan tidak monoton. Elemen-elemen ini masuk dalam Kuadran I, yang menunjukkan bahwa elemen-elemen tersebut merupakan prioritas utama dari sudut pandang pengguna.

Kata kunci : *Usability Website, Use Questionnaire, IPA*

1. PENDAHULUAN

Agung Sedayu Group (ASG) awalnya didirikan sebagai perusahaan kontraktor rumah pertokoan sederhana pada tahun 1971. Pada tahun 1991, ASG berhasil berkembang menjadi salah satu perusahaan properti terkemuka. Perusahaan ini bertujuan untuk menyediakan layanan informasi yang terintegrasi, memudahkan akses data bagi masyarakat umum, meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan informasi internal dan eksternal, serta memastikan transparansi dalam aktivitas dan program penjualan produk untuk memperoleh dukungan dari publik.

Permasalahan yang dihadapi adalah bahwa layanan informasi pada situs web Agung Sedayu Group di <https://www.agungsedayu.com> masih dalam tahap pengembangan, dan belum dilakukan evaluasi terkait kepuasan pengguna. Hal ini menjadi alasan utama pentingnya penelitian ini. *Usability* merujuk pada ukuran karakteristik yang menunjukkan seberapa efektif pengguna berinteraksi dengan suatu produk. Secara umum, *usability* menggambarkan sejauh mana pengguna dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk mencapai tujuan mereka, serta tingkat kepuasan mereka dalam penggunaannya.[1]

Penting untuk mengetahui tingkat *usability* dari website agar dapat mengevaluasi seberapa efektif website yang disediakan oleh Agung Sedayu Group dalam menyampaikan informasi kepada penggunanya.[2]. Beberapa aspek penilaian dari sebuah situs web diperlukan untuk menentukan apakah tingkat *usability* dari aplikasi tersebut baik atau tidak.

Komponen-komponen dalam pengujian *usability* meliputi: pemahaman (*Understand*), kemudahan untuk diingat (*Learnability*), kemudahan pengoperasian (*Operability*), daya tarik (*Attractiveness*), dan tingkat kepuasan pengguna (*Satisfaction*)[3]. *Usability testing* adalah sebuah pengujian perangkat lunak yang bertujuan untuk memastikan kualitas dari sistem informasi.[4]. Tujuan utama dari *usability testing* adalah untuk memberikan umpan balik terhadap desain dengan mengumpulkan data dari produk, sehingga tingkat *usability* produk yang ada dapat diidentifikasi dan ditingkatkan.

Penulis akan melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* dari website Agung Sedayu Group menggunakan metode *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dari website tersebut. Melalui studi ini, peneliti berharap dapat memberikan masukan kepada pengembang aplikasi agar mereka dapat melakukan perbaikan jika terdapat masalah atau kekurangan pada website Agung Sedayu Group.

Penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2023 menjelaskan bahwa penelitian yang melibatkan penyebaran 86 kuesioner, dan data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk menilai kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi masyarakat, yang kemudian divisualisasikan melalui diagram kartesius. Analisis menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 91%, dengan 8 dari 25 atribut yang dianalisis (atribut

nomor 2, 7, 9, 12, 15, 16, 18, 21) memerlukan peningkatan. Beberapa atribut lainnya juga perlu penyempurnaan, khususnya terkait kemudahan akses informasi dan penerapan standar pelayanan yang lebih optimal.[5].

Penelitian tahun 2021 bertujuan untuk mengevaluasi dampak variabel *usability* terhadap Kepuasan pengguna diukur menggunakan kuesioner USE, yang melibatkan variabel kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan pembelajaran sebagai variabel independen, dengan kepuasan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 85 responden dari Jurusan Ilmu Komputer Universitas Klabat yang menggunakan Tokopedia. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memberikan kontribusi positif sebesar 6% terhadap kepuasan pengguna, sementara 5% sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian. Uji hipotesis mengungkapkan bahwa variabel kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan pembelajaran secara signifikan memengaruhi kepuasan, namun kemudahan pembelajaran tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan.[6]

Penelitian tahun 2021 bertujuan untuk menilai kelebihan dan kekurangan yang dialami nasabah saat menggunakan layanan mobile banking. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan mobile banking dapat meningkat. Objek penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* DIGI dari Bank BJB. Metode yang digunakan adalah *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas utama dalam peningkatan layanan DIGI mencakup kemudahan penggunaan, tampilan yang menarik dan tidak monoton, kemudahan dalam mengenali menu, pencarian halaman aplikasi, pemahaman simbol atau ikon, akses mudah ke informasi produk, kesesuaian produk dengan kebutuhan, akses transaksi pembayaran, serta kemudahan dalam mengingat menu dan tampilan. Pengelola dianjurkan untuk segera memperbaiki elemen-elemen tersebut agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna.[7]

2. TINJAUAN PUSTAKA

Usability memastikan bahwa sebuah produk dapat dipelajari dengan cepat, digunakan dengan efisien, dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Berdasarkan pendapat Sharp dan koleganya pada tahun 2002, serta standar ISO 25010 tahun 2011, tingkat *usability* suatu produk atau sistem diukur dari seberapa baik produk tersebut membantu pengguna mencapai tujuan dengan efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaannya. *Usability* dapat dinilai sebagai salah satu karakteristik kualitas produk atau diukur secara langsung.[8].

Dalam mengevaluasi *usability*, idealnya kita menilai sejauh mana sebuah sistem atau produk dapat

membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan efektif. Berdasarkan standar ISO 9421-11, *usability* yang baik mencakup tiga aspek utama: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat mencapai tujuan mereka secara efektif (berfokus pada hasil), dengan efisiensi (mempertimbangkan cara yang digunakan), serta merasa puas dengan pengalaman yang diperoleh. Metode evaluasi dan pengukuran *usability* situs *web* bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan cara pengguna menyelesaikan berbagai tugas. Dalam bukunya *Usability Engineering*, Jakob Nielsen merinci beberapa indikator umum yang dapat dijadikan panduan untuk menilai karakteristik *usability*, yaitu: [8].

Berdasarkan definisi tersebut, *usability* diukur melalui beberapa elemen berikut:

- Kemudahan (*learnability*) diukur dari seberapa cepat pengguna dapat menguasai penggunaan sistem dan seberapa mudah mereka memanfaatkan fungsionalitasnya untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- Efisiensi (*efficiency*) mengacu pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan dengan tepat dan lengkap.
- Kemudahan diingat (*memorability*) dinilai dari kemampuan pengguna untuk mempertahankan pengetahuan penggunaan setelah jeda waktu, yang dapat ditingkatkan melalui menu yang konsisten dan mudah diakses.
- Kesalahan dan keamanan (*errors*) merujuk pada jumlah kesalahan yang dibuat pengguna, termasuk kesesuaian antara ekspektasi pengguna dengan apa yang ditampilkan oleh sistem.
- Kepuasan (*satisfaction*) diukur berdasarkan kenyamanan pengguna serta penilaian positif mereka terhadap pengalaman menggunakan produk atau sistem secara subjektif.

Selain menerapkan metode *Use Questionnaire*, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA, yang diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977, digunakan untuk menilai hubungan antara kesadaran konsumen dan pentingnya peningkatan kualitas produk atau layanan. Dikenal juga sebagai analisis kuadran, metode IPA telah banyak diterima dan digunakan dalam berbagai bidang penelitian karena kemudahannya dan kemampuannya untuk menggambarkan hasil analisis, yang sering kali mengarah pada rekomendasi perbaikan kinerja.[9].

IPA berfungsi sebagai alat untuk memvisualisasikan faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, serta membantu mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perbaikan karena belum memenuhi harapan pengguna. Metode ini mengukur tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) dari faktor layanan, yang kemudian dipetakan ke dalam grafik dua dimensi. Grafik ini memberikan gambaran yang jelas dan menghasilkan rekomendasi yang

praktis. Dalam IPA, responden menilai kepentingan dan kinerja suatu layanan, dan hasilnya dianalisis menggunakan Matriks Kinerja-Kepentingan (*Importance Performance Matrix*), di mana sumbu x menunjukkan kinerja (persepsi) dan sumbu y menunjukkan kepentingan (ekspektasi).[10]

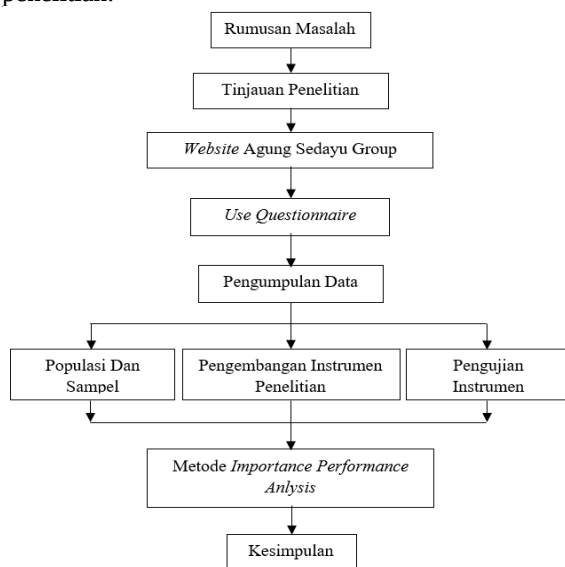
Penelitian ini mengkaji aplikasi berbasis web. Secara umum, aplikasi adalah alat praktis yang dirancang khusus dengan kemampuan terintegrasi. Aplikasi ini merupakan perangkat lunak komputer yang siap digunakan oleh pengguna. Aplikasi terdiri dari kumpulan *file* yang mencakup formulir, kelas, dan laporan yang dirancang untuk melaksanakan berbagai tugas yang saling terkait, seperti aplikasi penggajian atau manajemen aset tetap. Selain itu, aplikasi digunakan untuk tujuan khusus, seperti pengolahan dokumen, pengaturan sistem Windows, permainan, dan aktivitas lainnya. Aplikasi adalah program yang dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna dan jenis aplikasi tersebut. [11]

Aplikasi atau program adalah perangkat lunak yang dibuat untuk tujuan tertentu dengan tujuan memfasilitasi aktivitas manusia. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman untuk menghasilkan perangkat lunak tersebut. Orang yang membuat perangkat lunak ini disebut programmer. [12] Pemrograman adalah proses membuat perangkat lunak komputer dengan menggunakan bahasa pemrograman yang dapat dipahami dan dijalankan oleh komputer.[13]

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Berikut adalah uraian rinci mengenai tahapan penelitian:



Gambar 1. Tahapan Penelitian [14]

Merujuk pada ilustrasi di Gambar 1, penelitian mengenai analisis *website* Agung Sedayu Group dilakukan dengan menggunakan metode *Use*

Questionnaire dan *Importance Performance Analysis*. Berikut adalah rincian langkah-langkah yang diambil:

- Rumusan Masalah**
Pada tahap ini, masalah yang terkait dengan kelemahan *website* Agung Sedayu Group diidentifikasi melalui kuesioner dan metode analisis prioritas kepentingan (IPA).
- Landasan Teori**
Di fase ini, dilakukan eksplorasi terhadap sumber-sumber tertulis dari berbagai media, seperti buku, arsip, jurnal, artikel, dan dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Informasi yang diperoleh dari tinjauan literatur ini menjadi dasar penelitian.
- Website Agung Sedayu Group**
Membangun pemahaman awal mengenai permasalahan yang akan dieksplorasi dalam evaluasi kualitas *website* Agung Sedayu Group dengan menerapkan pendekatan *Use Questionnaire* dan IPA.
- Pengumpulan Data**
Pada tahap ini, aktivitas yang dilakukan meliputi:
 - Menentukan populasi dan sampel penelitian dengan memilih sampel dari populasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - Menyusun instrumen penelitian dengan membuat kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari peserta, berdasarkan model yang dirujuk dari referensi.
 - Menguji instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.
- Analisis Data**
Analisis data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas variabel penelitian. Selanjutnya, hasil pengolahan data dievaluasi menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Kesimpulan**
Kesimpulan diambil dari analisis data dan dievaluasi untuk menilai sejauh mana kesesuaiannya dengan tujuan penelitian, serta diberikan saran untuk langkah-langkah penelitian selanjutnya.

3.2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan, dilengkapi dengan kolom penilaian untuk mengukur tingkat atau skala respon. Kuesioner ini akan didistribusikan kepada sampel dari populasi yang menjadi objek penelitian, yaitu pengguna situs *web* Agung Sedayu Group.

Diperlukan dua jenis data: data mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari situs *web* Agung Sedayu Group saat ini. Data ini akan digunakan untuk melakukan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap aplikasi yang sedang diteliti. Kuesioner yang disebarakan terdiri dari 10 pertanyaan, yang cukup untuk mengukur nilai dari aspek usability,

yaitu Aspek Sistem, Aspek Pengguna, dan Aspek Interaksi. [15]

Berikut hasil plot ketiga aspek *usability* terhadap 10 pertanyaan kuesioner dapat diamati sebagai berikut:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Aspek Sistem (System)	a. Tampilan <i>website</i> Agung Sedayu Group mudah dikenali.
	b. <i>Website</i> Agung Sedayu Group mudah dioperasikan.
	c. Kombinasi warna <i>website</i> Agung Sedayu Group enak dilihat & tidak membosankan.
Aspek Pengguna (User)	a. Tampilan menu pada <i>website</i> Agung Sedayu Group mudah dikenali.
	b. Fasilitas cari pada <i>website</i> Agung Sedayu Group berfungsi dengan baik.
	c. <i>Website</i> Agung Sedayu Group mudah dibaca.
	d. Pada <i>website</i> Agung Sedayu Group <i>file</i> yang diperlukan mudah di <i>download</i> .
	e. Simbol-simbol gambar pada <i>website</i> Agung Sedayu Group mudah dipahami.
Aspek Interaksi (Interaction)	a. Akses Informasi produk pada <i>website</i> Agung Sedayu Group mudah diperoleh.
	b. <i>Website</i> Agung Sedayu Group sesuai kebutuhan.

Sumber : [16]

3.3. Populasi

Populasi merujuk pada sekelompok individu yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian. Jumlah keseluruhan anggota dalam kelompok populasi ini disebut sebagai ukuran populasi. [17]. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 21.416 pengguna *website* Agung Sedayu Group yang diambil dari data pengunjung pada Desember 2023. Kuesioner disebar keresponden sebanyak 300, dari 300 kuesioner tersebut diambil data yang berdasarkan pekerjaan responden dimana yang bekerja pada bidang IT atau pendidikannya pada bidang IT yang dimasukkan sebagai responden.

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 21.416, metode pengambilan sampel Slovin digunakan untuk menentukan jumlah responden. Metode pengambilan sampel Slovin dilakukan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{21.416}{1 + 21.416(0,1)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{21.416}{1 + 21.416(0,01)} \quad (3)$$

$$n = \frac{21.416}{1 + 214} \quad (4)$$

$$n = \frac{214}{215} \quad (5)$$

$$n = 100 \quad (6)$$

Dari perhitungan sampel diatas didapat hasil pengukuran sampel sebesar 100 sampel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisa *Website* Agung Sedayu Group

Dibawah ini merupakan hasil penelitian yang dimulai dari analisis *website* Agung Sedayu Group yang menjadi objek dari penelitian. Berikut adalah *website performance* dari *website* Agung Sedayu Group

4.2. Website Overview

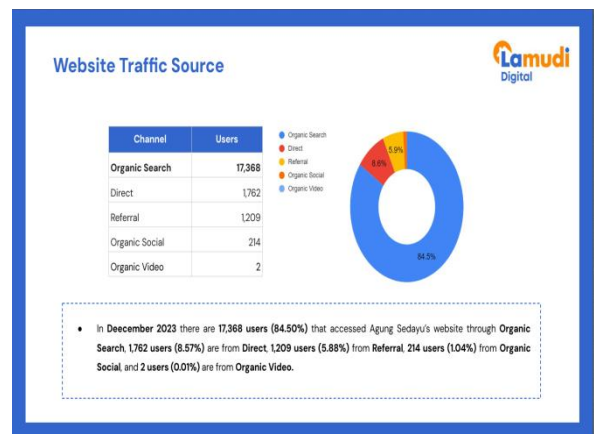
Gambar 2 menunjukkan terdapat 21.000 pengguna yang mengakses situs *web* Agung Sedayu pada periode Desember 2023, dan pada periode ini, rata-rata waktu yang dihabiskan pengguna situs *web* adalah 51 detik.



Sumber: Agung Sedayu Group (2024)
Gambar 2. Website Overview

4.3. Website Traffic Source

Gambar 3 menunjukkan bahwa pada bulan Desember 2023, sebanyak 17.368 pengguna (84,50%) mengakses *website* Agung Sedayu melalui Organic Search, 1.762 pengguna (8,57%) melalui Direct, 1.209 pengguna (5,88%) berasal dari Referral, 214 pengguna (1,04%) melalui Organic Social, dan 2 pengguna (0,01%) melalui Organic Video.



Sumber: Agung Sedayu Group (2024)
Gambar 3. Website Traffic Source

4.4. Pageviews – Website

Gambar 4 Halaman karir bahasa Inggris Agung Sedayu menjadi halaman yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung situs web sebanyak 4.941 pengguna (33,45%), diikuti oleh halaman beranda bahasa Inggris dengan 4.848 pengguna (32,82%) pada bulan Desember 2023.

City	Users	%Users
/en/career	4,941	33.45%
/en	4,848	32.82%
/id/cluster/green-sedayu-mall	1,184	8.02%
/id/cluster/green-lake-city	1,065	7.21%
/id/about	689	4.66%
/id/career	573	3.88%
/en/contact	474	3.21%
/en/clusters/houses	390	2.64%
/id/clusters/houses	311	2.1%
/id/cluster/ashita	297	2.01%

- Agung Sedayu english career page became the most visited page by Website visitors 4,941 users (33.45%), followed by english homepage with 4,848 users (32.82%) on December 2023.

Sumber: Agung Sedayu Group (2024)
Gambar 4. Pageviews – Website

4.5. Website User Demographics

Gambar 5. Sebagian besar pengguna berlokasi di Jakarta 11.857 Pengguna (68,16%), dan diikuti oleh Kuta dengan 1.604 Pengguna (9,22%).

City	Users	%Users
Jakarta	11,857	68.16%
Kuta	1,604	9.22%
Tangerang	894	5.14%
Bandung	649	3.73%
(not set)	619	3.56%
Surabaya	548	3.15%
Depok	455	2.62%
Semarang	386	2.22%
Bekasi	384	2.21%

- Most of the users are located in Jakarta 11,857 Users (68.16%), and followed by Kuta with 1,604 Users (9.22%).

Sumber: Agung Sedayu Group (2024)
Gambar 5. Website User Demographics

4.6. Website User Devices

Gambar 6 menunjukkan bahwa sebanyak 13.687 pengunjung mengakses website Agung Sedayu menggunakan perangkat mobile. Secara keseluruhan, terdapat 16.147 sesi yang tercatat selama periode Desember 2023. Pengguna desktop memiliki durasi rata-rata tertinggi pada periode ini, yaitu 1 menit dan 14 detik.

Device Category	Users	New users	Engaged sessions	Engagement rate	Engaged sessions per user	Average engagement time	Event Count
web / mobile	13,687	13,312	9,167	56.09%	0.67	38s	71,529
web / desktop	7,595	7,118	6,864	63.99%	0.9	1m 14s	54,079
web / tablet	134	125	116	76.82%	0.87	1m 04s	920

- 13,687 users website visitors are using mobile in accessing Agung Sedayu's website.
- In total there are 16,147 sessions that has been produced in the period on December 2023.
- Desktop has the highest average duration for this period (1 minutes and 14 seconds).

Sumber: Agung Sedayu Group (2024)
Gambar 6. Website User Devices

4.7. Analisis Data

Dalam menganalisis data, diperlukan metode untuk menguji informasi yang telah dikumpulkan. Semua kuesioner yang dikembalikan oleh responden akan diperiksa dan ditabulasi untuk menghasilkan data yang diperlukan bagi analisis variabel penelitian. Pengujian yang dilakukan mencakup uji validitas dan uji reliabilitas.

4.8. Uji Validitas

Sebelum melakukan uji validitas, ditetapkan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05, menggunakan statistik uji rho-Spearman. Nilai kritis diperoleh dari tabel untuk $n = 100$, dengan r tabel = $r_{\alpha; (n-2)} = r_{0,05; (98)} = 0,199$.

Tabel 2 menampilkan hasil uji validitas untuk setiap variabel.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	Performance Aspek Sistem (x1)	x1. 1	0,696	0,199	Valid
		x1. 2	0,789		
		x1. 3	0,765		
2	Performance Aspek Pengguna (x2)	x2. 1	0,482		
		x2. 2	0,682		
		x2. 3	0,805		
		x2. 4	0,597		
		x2. 5	0,546		
3	Performance Aspek Interaksi (x3)	x3. 1	0,869		
		x3. 2	0,906		
4	Importance Aspek Sistem (y1)	y1. 1	0,733		
		y1. 2	0,803		
		y1. 3	0,805		
5	Importance Aspek Pengguna (y2)	y2. 1	0,633		
		y2. 2	0,778		
		y2. 3	0,500		
		y2. 4	0,790		
		y2. 5	0,690		
6	Importance Aspek Interaksi (y3)	y3. 1	0,915		
		y3. 2	0,897		

Sumber : Hasil Olahan Data (2024)

Berdasarkan hasil uji instrumen di atas, semua item pertanyaan dinyatakan valid, sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

4.9. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ditampilkan dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Variabel	Nilai Croanbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Performance Aspek Sistem (x1)	0,613	0,60	Reliabel
Performance Aspek Pengguna (x2)	0,608		
Performance Aspek Interaksi (x3)	0,727		
Importance Aspek Sistem (y1)	0,680		
Importance Aspek Pengguna (y2)	0,708		
Importance Aspek Interaksi (y3)	0,781		

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas, kriteria pengambilan keputusan untuk Uji Reliabilitas adalah sebagai berikut: jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka kuesioner dianggap reliabel atau konsisten; sebaliknya, jika nilainya kurang dari 0,60, kuesioner dianggap tidak reliabel. Hasil menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk Tingkat Kinerja (Performance) Aspek Sistem (x1) adalah 0,613, Aspek Pengguna (x2) sebesar 0,608, dan Aspek Interaksi (x3) sebesar 0,727. Sementara itu, untuk Tingkat Kepentingan (Importance), Aspek Sistem (y1) memiliki nilai 0,680, Aspek Pengguna (y2) sebesar 0,708, dan Aspek Interaksi (y3) sebesar 0,781. Karena semua nilai lebih besar dari 0,60, maka semua variabel dinyatakan reliabel.

4.10. Analisis Data Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel melalui uji validitas dan reliabilitas, langkah berikutnya adalah menganalisis kesenjangan (gap) antara Tingkat Kinerja (Performance) dan Tingkat Kepentingan (Importance) pengguna website Agung Sedayu Group. Analisis tersebut ditampilkan dalam tabel 4 berikut:

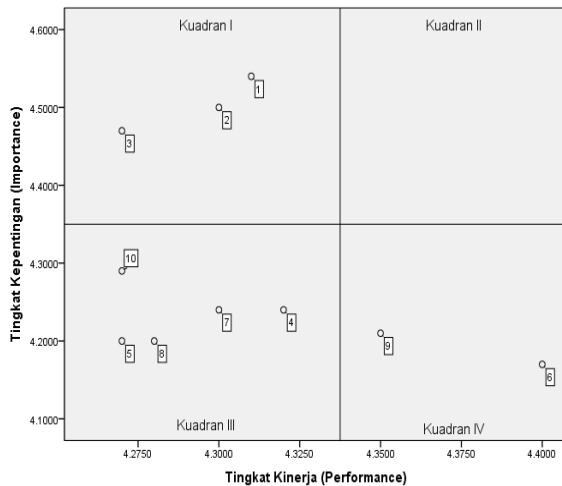
Tabel 4. Analisa Gap Pengguna Website Agung Sedayu Group

No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kinerja (Performance)	Tingkat Kepentingan (Importance)	Skor Kepuasan
Aspek Sistem (System)				
1.	Tampilan website Agung Sedayu Group mudah dikenali.	4,3100	4,5400	-0,2300
2.	Website Agung Sedayu Group mudah dioperasikan.	4,3000	4,5000	-0,2000
3.	Kombinasi warna website Agung Sedayu Group enak dilihat & tidak membosankan.	4,2700	4,4700	-0,2000
Aspek Pengguna (User)				
4.	Tampilan menu pada website Agung Sedayu Group mudah dikenali.	4,3200	4,2400	0,0800
5.	Fasilitas cari pada website Agung Sedayu Group berfungsi dengan baik.	4,2700	4,2000	0,0700
6.	Website Agung Sedayu Group mudah dibaca.	4,4000	4,1700	0,2300
7.	Pada website Agung Sedayu Group file yang diperlukan mudah di download.	4,3000	4,2400	0,0600
8.	Simbol-simbol gambar pada website Agung Sedayu Group mudah dipahami.	4,2800	4,2000	0,0800
Aspek Interaksi (Interaction)				
9.	Akses Informasi produk pada website Agung Sedayu Group mudah diperoleh.	4,3500	4,2100	0,1400
10.	Website Agung Sedayu Group sesuai kebutuhan.	4,2700	4,2900	-0,0200

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel 3 di atas, terlihat bahwa beberapa nilai Tingkat Kinerja (Performance) lebih rendah dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan (Importance). Skor kepuasan dihitung dengan rumus: $\text{Tingkat Kinerja} - \text{Tingkat Kepentingan} = \text{Skor Kepuasan}$. Beberapa nilai skor menunjukkan hasil negatif, yang menunjukkan bahwa beberapa aspek belum memenuhi harapan responden.

Untuk menentukan prioritas perbaikan pada situs web Agung Sedayu Group, dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), di mana setiap item dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran.



Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)
Gambar 7. Grafik IPA Hasil Pemetaan

Berdasarkan analisis di atas, semua item telah dikelompokkan ke dalam empat kuadran dengan prioritas sebagai berikut:

a. Kuadran I

Item dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk peningkatan website Agung Sedayu Group. Item ini penting bagi pengguna namun belum memenuhi harapan, sehingga perlu segera diperbaiki. Aspek yang termasuk di sini adalah:

- Tampilan website Agung Sedayu Group mudah dikenali.
- Website Agung Sedayu Group mudah dioperasikan.
- Kombinasi warna website menarik dan tidak membosankan.

b. Kuadran II

Kuadran ini mencakup item yang telah memenuhi harapan pengguna dan dianggap sebagai keunggulan, sehingga perlu dipertahankan. Dalam penelitian ini, tidak ada item yang termasuk dalam kuadran ini.

c. Kuadran III

Item dalam kuadran ini memiliki prioritas rendah karena dianggap kurang penting oleh pengguna. Item-item tersebut adalah:

4. Tampilan menu mudah dikenali.
5. Fasilitas pencarian berfungsi dengan baik.
7. File yang diperlukan mudah diunduh.
8. Simbol-simbol gambar mudah dipahami.
10. Website sesuai kebutuhan.

Karena dianggap kurang penting, pengelola dapat memberikan perhatian lebih rendah pada aspek-aspek ini.

d. Kuadran IV

Item dalam kuadran ini memiliki kinerja tinggi tetapi dianggap tidak penting oleh pengguna, yaitu:

6. Website mudah dibaca.
 9. Akses informasi produk mudah diperoleh.
- Sumber daya yang digunakan untuk aspek ini sebaiknya dialihkan untuk meningkatkan prioritas item di Kuadran I atau II.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, Instrumen penelitian dinyatakan valid berdasarkan uji validitas item pertanyaan, sehingga penelitian dapat dilanjutkan. Seluruh variabel memiliki reliabilitas yang baik, dengan nilai alpha lebih besar dari r tabel (0,60), yang menunjukkan bahwa semua variabel dapat dipercaya. Analisis kesenjangan antara Tingkat Kepentingan (Importance) dan Tingkat Kinerja (Performance) pengguna website Agung Sedayu Group menunjukkan bahwa ada 3 pertanyaan dari aspek sistem dan 1 pertanyaan dari aspek pengguna yang memiliki nilai negatif, mengindikasikan bahwa aspek tersebut belum memenuhi harapan. Berdasarkan analisis IPA, prioritas peningkatan untuk website Agung Sedayu Group terdapat pada kuadran I, yang merupakan prioritas tertinggi dari perspektif pengguna, yaitu: [1] Tampilan website mudah dikenali. [2] Website mudah dioperasikan. [3] Kombinasi warna website menarik dan tidak membosankan.

Untuk meningkatkan website Agung Sedayu Group sesuai prioritas yang diidentifikasi dalam Kuadran I berdasarkan analisis IPA (Importance-Performance Analysis), berikut beberapa saran untuk tiap aspek: Tampilan Website Mudah Dikenali, Gunakan Elemen Identitas Visual yang Konsisten: Pastikan elemen visual seperti logo, font, ikon, dan layout desain website konsisten dengan identitas merek Agung Sedayu Group. Hal ini membuat tampilan lebih mudah dikenali dan menciptakan asosiasi yang kuat di benak pengguna. Optimalkan Navigasi Beranda: Buat desain beranda yang intuitif dan mencerminkan inti bisnis Agung Sedayu Group. Elemen-elemen penting harus ditempatkan dengan jelas sehingga pengguna langsung memahami fungsionalitas dan layanan yang ditawarkan.

Website Mudah Dioperasikan, Desain Navigasi yang Intuitif: Susun menu dan navigasi agar simpel dan mudah dipahami. Gunakan istilah-istilah yang familiar bagi pengguna untuk mengurangi kebingungan. Responsive Design untuk Semua Perangkat: Pastikan website mudah diakses dan dioperasikan di perangkat mobile, tablet, dan desktop. Pengguna harus bisa dengan cepat menemukan informasi, tanpa kendala teknis atau kecepatan. Optimalkan Waktu Muat Halaman: Kecepatan memuat halaman sangat berpengaruh pada pengalaman pengguna. Pastikan gambar dan konten dioptimalkan agar halaman tidak lambat ketika diakses. Kombinasi Warna Menarik dan Tidak Membosankan, Pilih Warna yang Sesuai dengan Identitas Brand: Gunakan kombinasi warna yang harmonis dan sesuai dengan image Agung Sedayu Group. Warna utama dan warna aksen harus konsisten dan tidak mengganggu kenyamanan mata. Pertimbangkan Kontras untuk Keterbacaan: Pastikan teks dan elemen visual cukup kontras dengan latar belakang, sehingga mudah dibaca dan tidak melelahkan mata. Eksperimen dengan Warna yang

Menarik dan Elegan: Agar website terlihat menarik tanpa terkesan membosankan, pertimbangkan warna-warna yang modern dan elegan. Penggunaan warna-warna aksen yang strategis pada elemen tertentu bisa meningkatkan daya tarik tanpa membuat tampilan menjadi ramai. Dengan fokus pada tiga aspek ini, website Agung Sedayu Group bisa lebih mudah dikenali, dioperasikan, dan menarik secara visual, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sriwulandari *et al.*, “Analisis dan Evaluasi Aspek Usability Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan Usability Testing Analysis and Evaluation of Usability Aspects on Web HRMIS Telkom University Using Usability Testing Abstract,” vol. 1, no. 1, pp. 537–542, 2014.
- [2] D. F. Suyatno and I. H. Rochana, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Website,” (*Journal Inf. Eng. Educ. Technol.*, vol. 04, pp. 67–74, 2020.
- [3] N. A. Murti, “Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna,” *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, p. 19, 2020, doi: 10.30656/jsii.v7i1.2102.
- [4] Yuwan Jumaryadi and Deni Mahdiana, “Usability Testing of Budi Luhur University E-Learning System Using System Usability Scale,” *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 4, pp. 1099–1108, 2022.
- [5] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan,” *Integr. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 1, pp. 32–39, 2023, doi: 10.32502/js.v8i1.5969.
- [6] H. Puspasari and W. Puspita, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19,” *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, p. 65, 2022, doi: 10.26630/jk.v13i1.2814.
- [7] A. U. Safitra, A. M. B. Aji, B. O. Lubis, and B. Santoso, “Evaluasi Mobile Banking dengan Pendekatan Use Questionnaire dan Importance Performance Analysis,” *J. Teknologi Inform. dan Komput. MH. Thamrin*, vol. 8, no. 2, pp. 148–164, 2022.
- [8] T. Wahyuningrum, *Mengukur Usability Perangkat Lunak*, no. 1596. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- [9] N. Subandi, B. O. Lubis, and B. Santoso, “Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT . SKK di Jakarta,” vol. 7, no. 1, pp. 71–87, 2021.
- [10] W. Gunawan, B. Oloan Lubis, D. Oscar, and A. Salim, “Analisis Pengukuran Usability Aplikasi DAPODIK Kabupaten Karawang Dengan Metode Use Questionnaire Dan IPA,” *Jtsi*, vol. 5, no. 1, pp. 119–132, 2024.
- [11] S. F. Pane, W. K. Sari, and Z. A. Wicaksono, *Membuat Aplikasi Pengolahan Data Administrasi Barang Menggunakan Aplikasi Apex Online*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- [12] A. B. Santoso, *Aplikasi Komputer*. Manado: IAIN Manado Press, 2021.
- [13] S. Dwiasnati, W. Gunawan, R. R. Oprasto, B. O. Lubis, and B. Santoso, *Algoritma dan Pemrograman Implementasi Menggunakan Python*. Bandar Lampung: CV. Keranjang Teknologi Media, 2023.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [15] Sodik, A. M. B. Aji, B. O. Lubis, and M. Susanti, “Evaluasi Usability Website LPPI Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE),” *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 7, no. 2, pp. 269–279, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i2.1044.
- [16] B. O. Lubis, A. Salim, and J. Jefa, “Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire,” *J. SAINTEKOM*, vol. 10, no. 1, p. 65, 2020, doi: 10.33020/saintekom.v10i1.131.
- [17] Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2017.