ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *WEBSITE* SUMEKS PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Solahul Fajar B[1], Vivi Sahfitri[2], R.M. Nasrul Halim[3]
[1]*Universitas Bina Darma*
Jl. A Yani No. 3 Plaju, Palembang 30624
[1]solahulf@gmail.com

[2]*Universitas Bina Darma*
Jl. A Yani No. 3 Plaju, Palembang 30624
[2]vivi_sahfitri@binadarma.ac.id

[3]*Universitas Bina Darma*
Jl. A Yani No. 3 Plaju, Palembang 30624
[3]nasrul.halim@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual dilapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik, pada contoh kasus ini, website Sumeks belum maksimal dalam memuaskan harapan dari pelanggan atau pengakses, untuk itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu analisis atau yang digunakan untuk membandingkan sejauh mana tingkat kinerja atau pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang nanti akan di dapatkan hasil berupa 4 (empat) kuadran, dari atribut yang perlu di improvisasi yaitu mengenai atribut pada tampilan website Sumeks yang ditawarkan harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Website Sumeks, IPA*

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi kini sudah berkembang pesat dan telah merevolusi cara hidup dan kehidupan manusia, baik terhadap cara berkomunikasi, belajar, bekerja, bahkan cara berbisnis ataupun kegiatan lainnya. Seiring dengan kemajuan teknologi dan penemuan-penemuan baru pada bidang teknologi khususnya teknologi informasi. Pada era informasi sekarang ini teknologi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan segala kegiatan melalui cara baru, yang bersipat inovatif, transparan, akurat, dan tepat waktu. Perkembangan tersebut tentunya tak lepas dengan kemajuan teknologi yang turut berperan dalam perubahan bentuk media massa seperti koran harian Sumatera Ekspres (Sumeks) yang merupakan sebuah surat kabar harian yang terbit di kota Palembang, dan sejak beberapa tahun ini surat kabar itu melakukan inovasi dengan melakukan perubahan mengikuti kemajuan perkembangan teknologi informasi yakni sudah mempunyai *website*, guna melayani pembacanya. Dengan banyaknya kompetitor yang bergerak di bidang yang sama membuat *website* Sumeks harus dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan atau pengakses *website* Sumeks. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metode salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukut kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi Dan Sampel

Adapun populasi berdasarkan statistik total data pengunjung *website* Sumeks.co.id pada tanggal 31 Mei 2016 di Indonesia terdapat 186.866 Populasi pengguna *online*, 70,2% untuk pengunjung baru yang mengakses, 29,8% untuk pengunjung tetap atau berulang-kali mengakses. Sedangkan sampel adalah bagian

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 116). Agar dapat menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{n = \frac{N}{1 + N\,\alpha^2}}$$

Dimana :
n = Ukuran Sampel
N= Ukuran Populasi
α= Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sempel yang masih dapat ditolerir.

Dari jumlah populasi sebesar 186.866 dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar 99,95 % = 100 % sampel.

B. Skala

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari *sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting,* dan *tidak penting.*

Untuk tingkat Kepentingan (*Importance*) yang diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:
1) Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2) Jawaban penting diberi bobot 4.
3) Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4) Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
5) Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk tingkat kinerja (*Performance*) yang diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:
1) Jawaban sangat setuju diberi bobot 5, berarti pelanggan *sangat puas.*
2) Jawaban setuju diberi bobot 4, berarti pelanggan *puas.*
3) Jawaban cukup setuju diberi bobot 3, berarti pelanggan *cukup puas.*
4) Jawaban kurang setuju diberi bobot 2, berarti pelanggan *kurang puas.*
5) Jawaban tidak setuju diberi bobot 1, berarti pelanggan *tidak puas.*

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, 2006: 239-240).

C. Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : X (*Performance*) variabel *independen*/bebas merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y (*Importance*) variabel *dependen*/terikat merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

Menutur Arikunto (2013 : 211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Dalam melakukan analisis data, penulis mengukur validitas instrument dengan menggunakan teknik rumus *product moment* dari *karl pearson:*

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left[n(\sum X^2) - (\sum X)^2 \middle| n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\right]}}$$

Dimana : r_{xy}= koefisien korelasi suatu butir/ item
N = jumlah subyek
X = skor suatu butir/item
Y = skor total
(Arikunto, 2013 : 213).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Apabila nilai cronbach's alpha >0,6 maka pernyataan dalam kuesioner adalah **valid** dan dapat digunakan dalam penelitian dan sebaliknya. Uji validitas dalam penelitian ini dengan bantuan program Komputer SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*) Versi 17.0. Dalam penelitian ini, item yang terdapat dalam kuesioner berjumlah 20 item atau

pertanyaan. Dimana item dari tingkat *Importance* berjumlah 10 item, dan item dari tingkat dari *Performance* berjumlah 10 item.

2) Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013: 221) Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik dan keterandalan, yang diusahakan dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya. Dalam Uji reliabilitas penelitian ini mengunakan rumus *Alpha Cronbach's* sebagai berikut dibawah ini :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Dimana : r_{11} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir/item

σ_t^2 = varians total

Apabila nilai nilai r hitung > 0,195 maka semua item pertanyaan kuesioner adalah **reliabel** dan bisa digunakan dalam penelitian dan sebaliknya.

E. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Martilla and James yang dikutip oleh Tjiptono, (2011: 319) dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Menurut John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, (2006: 239) metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja pada *Website* Sumeks.co.id sudah sesuai dengan kepentingan para pelanggan/pengakses dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan/pengakses ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan para pelanggan/pengakses, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan para pelanggan/pengakses. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\mathbf{Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \; x\; 100\%}$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

X_i= Skor penilaian kinerja *Website* Sumeks.

Y_i= Skor penilaian kepentingan pengakses.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus :

$$\mathbf{\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n}} \quad , \quad \mathbf{\overline{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}}$$

Keterangan :

$\overline{X}$= Skor rata-rata tingkat pelaksanaan.

$\overline{Y}$= Skor rata-rata tingkat kepentingan.

Xi= Skor penilaian kinerja *Website* Sumeks.

Yi= Skor penilaian kepentingan pengakses.

n = Jumlah responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *Importance* dan *Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik, adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\mathbf{\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{X}_i}{k}} \quad , \quad \mathbf{\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Y}_i}{k}}$$

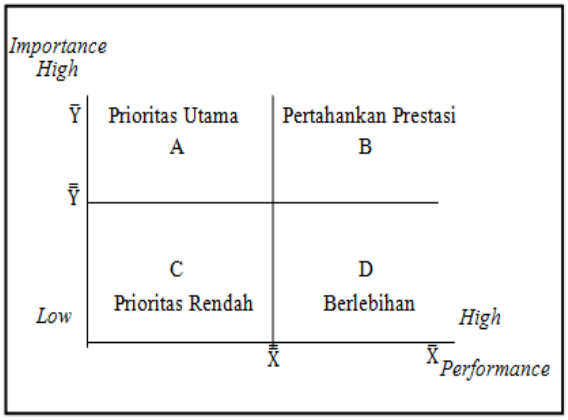
Keterangan :

$\overline{\overline{X}}$ = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut.

$\bar{\bar{Y}}$=rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

F. Diagram Kartesius

Pada analisis *Importance Performan-ce Analysis* (IPA), dilakukan pemetaan men-jadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagi-an kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 1. Diagram Kartesius :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan Diagram :

A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C: Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D: Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

III.HASIL

A. Karakteristik Responden

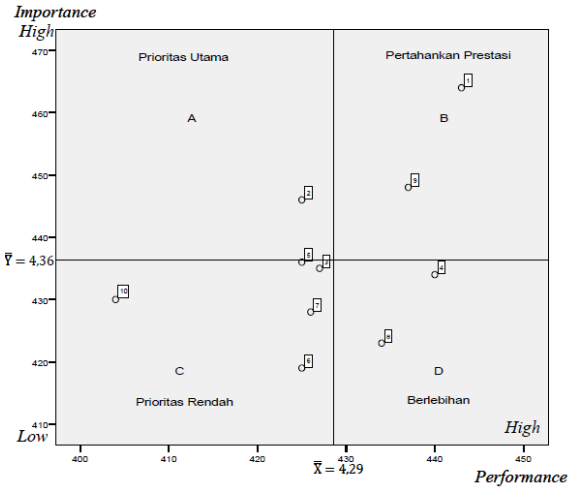
Angket (kuisioner) penelitian umumnya berisi item tentang karakteristik/identitas responden. Sebagai contoh sebuah angket mengandung item-item karakteristik respon-den : jenis kelamin, umur, pendidikan dan profesi responden. Adapun tabel dari karakteristik responden berdasarkan 100 responden pengakses *website* Sumeks yaitu pada Tabel 1. Karakteristik Responden :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No. Reponden	Karakteristik Responden	Keterangan
1 - 100	Jenis kelamin	1 = Laki-laki 2 = Perempuan
	Umur	1 = < 20 tahun 2 = antara 21-40 tahun 3 = antara 41- 60 tahun
	Pendidikan	1 = D3 2 = Pelajar 3 = Mahasiswa 4 = S1 5 = S2 6 = S3
	Profesi	1 = Apoteker 2 = Dokter 3 = Dosen 4 = Guru 5 = Swasta 6 = Wiraswasta

		7 = Wirausahawan 8 = TNI-AD 9 = PNS 10= Polisi

B. Hasil Diagram Kartesius



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil grafik IPA pada Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan pada *Website* Sumeks Palembang akan dibahas dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

1) Kuadran A menjelaskan kinerja pada *Website* Sumeks rendah namun tingkat harapan pelanggang atau pengakses *Website* Sumeks tinggi. Dalam hal ini admin web Sumkes perlu melakukan perbaikan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap atribut yang termasuk kedalam kuadran A agar konsumen merasa puas atau ekspetasi pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A berdasarkan urutan prioritas utama adalah item no. 2 untuk tingkat *Performance* dan *Importance.*
   a. Tingkat *Performance* item no. 2 adalah (*website* menggunakan desain halaman yang sesuai).
   b. Tingkat *Importance* item no. 2 adalah (Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong).
2) Kuadran B menjelaskan kinerja pada *Website* Sumeks tinggi dan tingkat harapan pelanggang atau pengakses *Website* Sumeks tinggi atribut-atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan relatif lebih tinggi, sehingga perlu untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan karena sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga konsumen merasa puas. Adapun atribut yang terdapat di kuadran B berdasarkan urutan pertahankan prestasi adalah item no. 1 dan 9 untuk tingkat *Performance* dan *Importance.*
   a. Tingkat *Performance* item no. 1 adalah (*Website* mudah diakses) dan item no. 9 adalah (*Website* memberikan hal yang positif).
   b. Tingkat *Importance* item no. 1 adalah (Ketepatan informasi berita yang disajikan) dan item no. 9 adalah (Interaksi jelas dan dapat dimengerti).
3) Kuadran C menjelaskan kinerja pada *Website* Sumeks rendah namun tingkat harapan pelanggang atau pengakses *Website* Sumeks rendah. Adapun atribut yang terdapat di kuadran C berdasarkan urutan prioritas rendah adalah item no. 3, 5, 6, 7, dan 10 untuk tingkat *Performance* dan *Importance.*
   a. Tingkat *Performance* item no. 3 adalah (*Website* menyediakan informasi yang menarik), item no. 5 adalah (*Website* menyediakan informasi tepat waktu), item no. 6 adalah (*Website* menyediakan informasi yang relevan), item no. 7 adalah (*Website* menyediakan informasi yang detail) dan item no. 10 adalah (Pertanyaan/komplain diselesaikan dalam waktu 24 jam).
   b. Tingkat *Importance* item no. 3 adalah (Memberikan pelayanan sesuai janji), item no. 5 adalah (Kemampuan admin web untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul), item no. 6 adalah (Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan/pengakses), item no. 7 adalah (Penataan *website* yang baik) dan item no. 10 adalah (Desain web yang menarik).
4) Kuadran D menjelaskan kinerja pada *Website* Sumeks tinggi namun tingkat harapan pelanggang atau pengakses *Website* Sumeks rendah, sehingga admin web Sumkes tidak perlu melakukan perbaikan.

Adapun atribut yang terdapat di kuadran D berdasarkan urutan berlebihan adalah item no. 4 dan 8 untuk tingkat *Performance* dan *Importance.*

a. Tingkat *Performance* item no. 4 adalah (*Website* menyediakan informasi yang akurat) dan item no. 8 adalah (*Website* menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami).
b. Tingkat *Importance* item no. 4 adalah (Kemampuan admin web cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan/pengakses) dan item no. 8 adalah (Penataan iklan yang baik).

IV. SIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan selama 9 bulan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1) Tingkat kinerja (*Performance*) *website* Sumeks dalam hal ini tampilannya, belum memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengakses *website* Sumeks, ditunjukkan pada atribut no. 2 (*website* menggunakan desain halaman yang sesuai). Berarti desain halaman dari *website* Sumeks belum sesuai dengan keinginan pelanggan atau pengakses.
2) Tingkat kepentingan (*Importance*) dari pelanggang atau pengakses dalam hal ini layanannya, terdapat atribut no. 2 (Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong). Berarti pelayanan yang ada pada *website* Sumeks belum memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran untuk *Website* Sumeks.co.id Palembang.

1) Admin *Web* harus lebih memperhatikan pelayanan dan tampilan *website* yang diberikan terhadap pelanggan. Peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan terutama terhadap kuadran A, atribut no. 2 atau prioritas utama tingkat *Importance* dan *Performance* agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pelanggan tetap bertahan bahkan semakin bertambah.
2) Atribut-atribut yang dianggap dapat memuaskan pelanggan sebaiknya tetap dipertahankan sehingga pihak perusahaan akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang dengan harapan pelanggan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI.