

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Implementasi Perbaikan Kualitas *Website* Rumah Kayu Permaculture
Nama : Alfin Andrian, Dr. Wonny Ahmad Ridwan, S.E., M.M.

Diajukan oleh



Dr. Wonny Ahmad Ridwan, S.E., M.M.
NIP. 196003131980031002

Disetujui oleh,
Wakil Dekan Bidang Sumberdaya, Kerjasama dan Pengembangan



Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si.
NIP. 196710241993022001

Tanggal : 2 Oktober 2024

Implementasi Perbaikan Kualitas *Website* Rumah Kayu Permaculture

Alfin Andrian¹, Wonny Ahmad Ridwan²

^{1,2}Manajemen Agribisnis, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor, Bogor, Indonesia
Email: 1alfinandrian@apps.ipb.ac.id, 2*wonny@apps.ipb.ac.id

Abstract

The Rumah Kayu Permaculture website has purpose to provide information and branding for customers, potential customers, and business partners. During the trial phase of its access and usage, several user complaints and feedback were received. The company aims to measure satisfaction, conduct evaluations, and make further improvements to enhance the website's quality. This study aims to identify which attributes need to be improved and which should be maintained using the IPA method, evaluate the importance and performance of the website in relation to user satisfaction using the CSI method, and the implement improvements. The IPA analysis highlights that attributes in quadrant 1 such as ease of communication with the company, up to date information, and information accuracy require attention. The CSI analysis shows score of 81%, indicating a high level of satisfaction. Implemented improvements include adding a direct contact feature with the company, a Frequently Asked Questions (FAQ) section to the footer, a navigation menu, new pages with latest information about activities at Rumah Kayu Permaculture and Luckys Farm Organic and articles with clear sources of information.

Keywords: CSI, IPA, user satisfaction, website.

Abstrak

Website Rumah Kayu Permaculture bertujuan memberikan informasi dan branding kepada konsumen, calon konsumen, serta mitra perusahaan. Pada saat uji coba akses dan penggunaannya terdapat beberapa feedback berupa keluhan dari pengguna. Perusahaan berharap untuk dilakukan pengukuran kepuasan, evaluasi dan perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas website. Penelitian ini bertujuan mengkaji prioritas atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dengan menggunakan metode IPA, mengkaji tingkat kepentingan dan kinerja website terhadap kepuasan pengguna dengan metode CSI dan melakukan perbaikan pada website. Analisis IPA menunjukkan atribut di kuadran 1 yang perlu diperhatikan kemudahan komunikasi dengan perusahaan, informasi terbaru, dan akurasi informasi. Hasil analisis CSI menunjukkan nilai 81%, dalam kategori sangat puas. Perbaikan yang diimplementasikan meliputi penambahan fitur kontak langsung dengan perusahaan, kolom Frequently Asked Questions (FAQ) di footer, menu navigasi dan halaman baru dengan informasi terbaru mengenai kegiatan di Rumah Kayu Permaculture dan Luckys Farm Organic, serta artikel dengan sumber informasi yang jelas.

Kata Kunci : CSI, IPA, kepuasan pengguna, website.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini memiliki peranan penting dalam transformasi sektor bisnis. Sebelum teknologi berkembang, pemilik bisnis hanya dapat mempromosikan usahanya melalui media cetak seperti surat kabar dan poster. Namun, dengan kemajuan teknologi saat ini pemilik bisnis memiliki kesempatan untuk memasarkan produk mereka melalui platform berbasis teknologi, salah satunya adalah melalui pembuatan dan pengelolaan *website* (Lestari *et al.* 2023).

Website digunakan sebagai platform untuk menampilkan informasi melalui berbagai media interaktif seperti gambar. Selain itu, *website* berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi seperti membaca berita, mencari pekerjaan, dan berbelanja secara *website*. Saat ini, terdapat banyak situs *website* yang menawarkan beragam informasi. Namun, banyak pula *website* yang tidak berhasil memenuhi tujuan awal pembuatannya dan bahkan sering kali mengecewakan pengguna yang mengaksesnya (Saputro 2007).

Perusahaan Rumah Kayu Permaculture adalah perusahaan yang beroperasi di bidang pertanian hortikultura dengan fokus pada sayuran organik, buah-buahan organik, produk turunan organik dan eduwisata pertanian. Perusahaan Rumah Kayu Permaculture memiliki *website* yang beralamat <https://rumahkayupermakultur.org/>. *Website* Rumah Kayu Permaculture memiliki *link* yang terdiri dari beranda, tentang kami dan program kami. *Website* tersebut digunakan untuk memberikan informasi mengenai Rumah Kayu Permaculture kepada pengguna terlebih khususnya kepada para konsumen, calon konsumen dan mitra.

Website Rumah Kayu Permaculture diterapkan pada saat pelaksanaan magang industri. Hal ini berdasarkan hasil *focus group discussion* (FGD) dengan pemilik perusahaan dan para karyawan, yang menyatakan bahwa perusahaan membutuhkan media informasi digital resmi yang mampu memberikan kesan profesional. *Website* Rumah Kayu Permaculture ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan *branding* perusahaan kepada konsumen, calon konsumen, serta mitra perusahaan. Dengan adanya *website*, perusahaan dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi mengenai produk-produk yang ada di Rumah Kayu Permaculture, membangun citra yang lebih baik bagi perusahaan, serta memperluas jangkauan informasi secara lebih efisien. Selain itu, *website* juga akan berfungsi sebagai platform untuk memperkenalkan nilai-nilai dan filosofi permaculture yang diterapkan oleh perusahaan Rumah Kayu Permaculture, sehingga dapat menarik perhatian dan kepercayaan dari berbagai pihak yang berpotensi menjadi mitra ataupun konsumen.

Website Rumah Kayu Permaculture dilakukan uji coba akses dan penggunaannya kepada beberapa konsumen dan mitra. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen dan mitra menyatakan *website* sudah berjalannya baik, dapat diakses tanpa hambatan dan tidak mengalami *error*. Namun, terdapat juga beberapa *feedback* berupa keluhan dari konsumen dan mitra yang menunjukkan bahwa *website* masih memerlukan beberapa perbaikan. Beberapa konsumen dan mitra menyoroti belum tersedianya *fitur* kontak yang memungkinkan komunikasi langsung antara perusahaan dan pengguna, serta kurangnya informasi terbaru dari perusahaan yang tersedia di *website*. Oleh karena itu perusahaan berharap untuk melakukan pengukuran kepuasan, evaluasi dan perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas *website* dan memenuhi kebutuhan penggunanya. *Website* Rumah Kayu Permaculture yang masih baru diterapkan oleh perusahaan perlu dilakukan evaluasi berdasarkan pengguna dan perbaikan untuk memastikan bahwa situs *website* dapat berjalan dengan baik dan memberikan informasi yang baik serta menarik bagi pengguna sehingga pengguna merasa senang dan puas dalam menggunakan *website* Rumah Kayu Permaculture.

2. KAJIAN TEORI

Website

Website terdiri dari serangkaian halaman yang memuat berbagai macam informasi, termasuk teks, gambar, animasi, suara dan video, baik dalam format yang tetap maupun yang berubah-ubah. Semua halaman terhubung satu sama lain dalam suatu jaringan, membentuk struktur yang terintegrasi dan saling terkait. *Website* dapat diakses melalui alamat *domain* tertentu dan mewakili keseluruhan informasi yang ditampilkan dalam laman *web* tersebut (Sugiartawan *et al.* 2018). *Website* kependekan dari *World Wide Web* (WWW) bagaikan jendela raksasa yang membuka gerbang informasi di era digital. Layanan ini memungkinkan pengguna komputer yang terhubung internet untuk mengakses berbagai halaman informasi yang tersedia di seluruh dunia. Lebih dari sekadar halaman statis, *website* merupakan aplikasi yang dinamis dan interaktif, diakses melalui browser pada platform atau sistem operasi tertentu. Dalam konteks penelitian, *website* menjadi sumber informasi berharga yang mudah diakses dan dianalisis (Anwariningsih 2011).

Webqual

Webqual merupakan sebuah metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual*, yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Webqual pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan pada item-item seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengukuran. Disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Saat ini, webqual 4.0 menjadi versi yang paling umum digunakan. Versi ini menggunakan instrumen penelitian yang didasarkan pada tiga variabel utama, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service Interaction*) (Jatmiko 2017).

IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau layanan dengan persepsi konsumen (Martilla dan James 1977). *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang penting bagi organisasi dalam memastikan kepuasan pengguna layanan atau jasa. Teknik ini membantu organisasi memahami atribut-atribut mana yang paling penting bagi pengguna dan bagaimana kinerja organisasi dalam memenuhi ekspektasi tersebut.

CSI

Indeks kepuasan pelanggan adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana konsumen puas dengan layanan secara menyeluruh, dengan memberikan evaluasi berdasarkan kinerja pada berbagai atribut yang diukur (Jufriyanto 2020).

Kepuasan pengguna bergantung pada penilaian mereka terhadap kinerja produk atau layanan dalam memenuhi ekspektasi mereka. Pengguna akan merasa puas jika produk atau layanan tersebut memenuhi harapan yang dimiliki. Lebih jauh, kepuasan yang lebih tinggi tercapai ketika kinerja produk atau layanan tersebut tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi harapan mereka (Irawan dan Handi 2002).

3. METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian "Implementasi Perbaikan Kualitas Website Rumah Kayu Permaculture" mencakup uji validitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran, seperti kuesioner efektif dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk menilai kestabilan alat ukur yang dikembangkan, alat ukur dianggap reliabel jika pengukuran yang diulang pada subjek yang sama menghasilkan hasil yang konsisten. Analisis IPA digunakan untuk menilai tingkat harapan dan pentingnya berbagai atribut serta kinerja atau persepsi terhadap atribut tersebut, yang membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan pemeliharaan pada *website* Rumah Kayu Permaculture. Sementara itu, analisis CSI digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna *website* Rumah Kayu Permaculture secara keseluruhan dengan mempertimbangkan pentingnya dan kinerja dari atribut atribut yang diukur, untuk menentukan tingkat kepuasan dan kinerja *website* tersebut terhadap pengguna.

Menurut Martilla dan James (1977) menghitung nilai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan rumus berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

Menurut Martilla dan James (1977) menghitung rata-rata skor untuk tingkat kinerja dan rata-rata skor untuk tingkat kepentingan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata persepsi/ *performance*

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan/ *importance*

n = Jumlah responden

Menurut Martilla dan James (1977) menetapkan nilai rata-rata dari skor kinerja (x) dan rata-rata dari skor kepentingan (y) menggunakan rumus berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{y} = Rata-rata dari rata-rata tingkat harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Hitung skor rata-rata kepentingan (MIS) dan skor rata-rata kepuasan (MSS). MIS adalah nilai rata-rata dari tingkat kepentingan atribut, sedangkan MSS adalah nilai rata-rata dari skor kepuasan terhadap kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. Menurut Rahmasari *et al.* (2022) perhitungan MIS dan MSS menggunakan persamaan sebagai berikut:

Mean Importance Score (MIS):

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

X_i = Nilai pembobotan kepentingan

n = Jumlah responden

Mean Satisfaction Score (MSS):

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai pembobotan kepuasan

n = Jumlah responden

Menurut Rahmasari *et al.* (2022) menghitung weight factor (WF) atau faktor tertimbang:

$$WF = \frac{MIsi}{\sum_{i=1}^n MIsi}$$

Keterangan:

$MIsi$ = Nilai rata-rata kepentingan

Menurut Rahmasari *et al.* (2022) menghitung weight score (W S_i) atau skor tertimbang:

$$Wsi = WF \times MSS$$

Menurut Rahmasari *et al.* (2022) menentukan nilai Customer Satisfaction Index (CSI):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p Wsi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan

HS = Nilai skala maksimum yang digunakan

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara persepsi konsumen dan kinerja kualitas produk atau jasa, dapat berfungsi sebagai alat analisis yang berguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor atribut yang memengaruhi hasil kinerja. Dengan demikian, perusahaan dapat menentukan faktor mana yang paling penting dan atribut apa yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk tersebut (Yulianti dan Umbara 2020). Pada Tabel 4.1 menampilkan hasil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

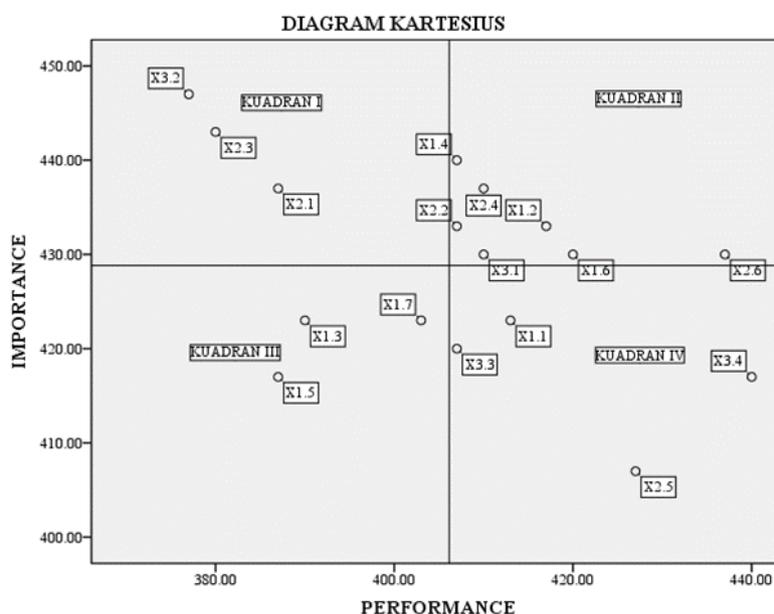
Tabel 4.1 Hasil perhitungan IPA

No	XI (Performance)	YI (Importance)	Tki (%)
X1.1	4,13	4,23	98
X1.2	4,17	4,33	96
X1.3	3,90	4,23	92
X1.4	4,07	4,40	92
X1.5	3,87	4,17	93
X1.6	4,20	4,30	98

X1.7	4,03	4,23	95
X2.1	3,87	4,37	89
X2.2	4,07	4,33	94
X2.3	3,80	4,43	86
X2.4	4,10	4,37	94
X2.5	4,27	4,07	105
X2.6	4,37	4,30	102
X3.1	4,10	4,30	95
X3.2	3,77	4,47	84
X3.3	4,07	4,20	97
X3.4	4,40	4,17	106
Rata-rata	4,07	4,29	95

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 perhitungan tingkat kepentingan (*importance*) menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan senilai 4,29 sementara perhitungan tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan senilai 4,07. Nilai rata-rata tersebut menjadi titik tengah dalam diagram kartesius dan memberikan informasi penting terkait posisi atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Diagram kartesius ini berfungsi sebagai alat bantu yang sangat berguna dalam mengidentifikasi atribut-atribut mana yang berada di kuadran kritis dan memerlukan tindakan segera. Dengan menggunakan diagram ini, dapat dengan cepat menentukan aspek-aspek spesifik yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna atau konsumen. Sementara itu, diagram kartesius memungkinkan kita untuk mengidentifikasi atribut-atribut mana yang sudah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Diagram kartesius tidak hanya membantu dalam prioritas perbaikan, tetapi juga membantu mengetahui tentang atribut-atribut yang sudah berjalan dengan baik dan dapat dijadikan contoh atau dipertahankan kualitasnya. Berikut merupakan hasil analisis data berdasarkan kuadran dalam *Importance Performance Analysis (IPA)*:



Gambar 4.7 Hasil diagram kartesius

Sumber: Data diolah (2024)

a. **Kuadran I (prioritas utama)**

Atribut-atribut dalam kuadran I adalah yang dianggap penting oleh pengguna *website*, namun belum memenuhi harapan pengguna, sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Ini

menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap atribut-atribut ini, tetapi kinerja yang diberikan masih kurang memuaskan. Oleh karena itu, atribut-atribut ini perlu difokuskan untuk ditingkatkan guna memperbaiki kepuasan pengguna.

- 1) X3.2 *website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan
- 2) X2.3 *website* menyediakan informasi yang terbaru
- 3) X2.1 *website* memberikan informasi yang akurat

b. Kuadran II (pertahankan kinerja)

Kuadran II menunjukkan atribut-atribut pada *website* yang telah mencapai tingkat kinerja dan kepentingan yang memuaskan pengguna. Penting bagi perusahaan untuk menjaga kualitas dari atribut-atribut ini sesuai dengan harapan pengguna dan untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna *website* Rumah Kayu Permaculture tetap memuaskan.

- 1) X1.4 pengguna merasa *website* mudah untuk di gunakan
- 2) X2.2 *website* memberikan informasi yang dapat dipercaya
- 3) X2.4 *website* menyajikan informasi yang relevan
- 4) X3.1 *website* mengalami error
- 5) X1.2 pengguna mudah dan jelas memahami dalam berinteraksi dengan *website*
- 6) X1.6 pengguna merasa mudah menemukan informasi yang di cari
- 7) X2.6 *website* menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran III menunjukan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang harapan pengguna relatif rendah sehingga tingkat kepentingannya dianggap standar, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Setelah prioritas utama selesai diperbaiki, perbaikan pada atribut-atribut ini dapat menjadi fokus selanjutnya bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* Rumah Kayu Permaculture.

- 1) X1.3 pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*
- 2) X1.7 pengguna merasa *website* menciptakan pengalaman yang positif
- 3) X1.5 pengguna merasa *website* memiliki tampilan yang menarik

d. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut-Atribut yang terletak di kuadran IV pada *Importance Performance Analysis* (IPA) telah melebihi ekspektasi pengguna *website* Rumah Kayu Permaculture. Ini menunjukkan bahwa atribut-atribut ini memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap sangat penting oleh pengguna. Perusahaan telah berhasil mengelola atribut-atribut ini dengan efisien. Penting bagi perusahaan untuk menjaga kualitas dan konsistensi dari atribut-atribut ini agar dapat terus memenuhi harapan pengguna dan menjaga kepuasan mereka terhadap *website*.

- 1) X1.1 pengguna mudah untuk mempelajari pengoprasian *website*
- 2) X3.3 pengguna merasa aman dalam mengakses *website*
- 3) X3.4 *website* memberikan rasa komunitas
- 4) X2.5 *website* menyajikan informasi yang mudah di pahami

Analisis CSI

Metode CSI adalah suatu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen secara menyeluruh, khususnya pada pengguna *website* Rumah Kayu Permaculture dalam penelitian ini. Dengan mempertimbangkan kepentingan dan kinerja berbagai atribut yang diukur, Pengukuran atribut dilakukan menggunakan skala likert 1-5, yang memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap setiap atribut produk (Sadika *et al.* 2023).

Tabel 4.1 Hasil perhitungan CSI

No	MIS	MSS	WF	WS
X1.1	4,23	4,13	0,058	0,240
X1.2	4,33	4,17	0,059	0,248

X1.3	4,23	3,90	0,058	0,226
X1.4	4,40	4,07	0,060	0,245
X1.5	4,17	3,87	0,057	0,221
X1.6	4,30	4,20	0,059	0,248
X1.7	4,23	4,03	0,058	0,234
X2.1	4,37	3,87	0,060	0,232
X2.2	4,33	4,07	0,059	0,242
X2.3	4,43	3,80	0,061	0,231
X2.4	4,37	4,10	0,060	0,246
X2.5	4,07	4,27	0,056	0,238
X2.6	4,30	4,37	0,059	0,258
X3.1	4,30	4,10	0,059	0,242
X3.2	4,47	3,77	0,061	0,231
X3.3	4,20	4,07	0,058	0,234
X3.4	4,17	4,40	0,057	0,251
Jumlah	72,9	69,2	1,00	4,07
CSI (%)				81,33

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Tabel 4.2 ditemukan bahwa nilai mencapai 81%. nilai ini di antara rentang 80% hingga 100%, menandakan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja *website* Rumah Kayu Permaculture. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa *website* tersebut berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna dalam berbagai aspek, seperti pengguna mudah untuk mempelajari pengoprasian *website*, merasa aman dalam mengakses *website*, *website* memberikan rasa komunitas dan *website* menyajikan informasi yang mudah dipahami. Ini menunjukkan bahwa usaha yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas *website* telah menghasilkan hasil yang sangat baik. Kepuasan pengguna ini adalah aset berharga yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa *website* Rumah Kayu Permaculture tetap menjadi sumber informasi yang handal dan menyenangkan bagi para penggunanya.

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmasari *et al.* 2022) hasil nilai CSI menunjukkan indeks nilai kepuasan konsumen sebesar 80,523% yang menunjukkan bahwa rata-rata konsumen telah merasa sangat puas terhadap penggunaan digital marketing yang salah satu variabel yang di uji berupa *website*. Meskipun *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa pengguna secara keseluruhan merasa sangat puas dengan kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menyoroti bahwa ada beberapa atribut yang memerlukan perbaikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Atribut-atribut yang membutuhkan prioritas perbaikan berada dalam kuadran I, menunjukkan harapan yang tinggi dari pengguna namun kinerjanya saat ini belum memenuhi ekspektasi. Dalam merespons hasil analisis IPA ini, Rumah Kayu Permaculture dapat mengalokasikan upaya perbaikan pada atribut-atribut yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini mencakup peningkatan kualitas *website* dalam menyediakan kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, informasi terbaru, dan keakuratan informasi yang dianggap penting oleh pengguna. Memfokuskan perhatian pada atribut dalam kuadran I akan memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan secara cepat merespons kebutuhan pengguna.

Langkah-langkah strategis yang diambil berdasarkan analisis IPA tidak hanya akan membantu mempertahankan tingkat kepuasan, tetapi juga membantu dalam mengambil keputusan perbaikan apa yang perlu di lakukan terhadap *website* Rumah Kayu

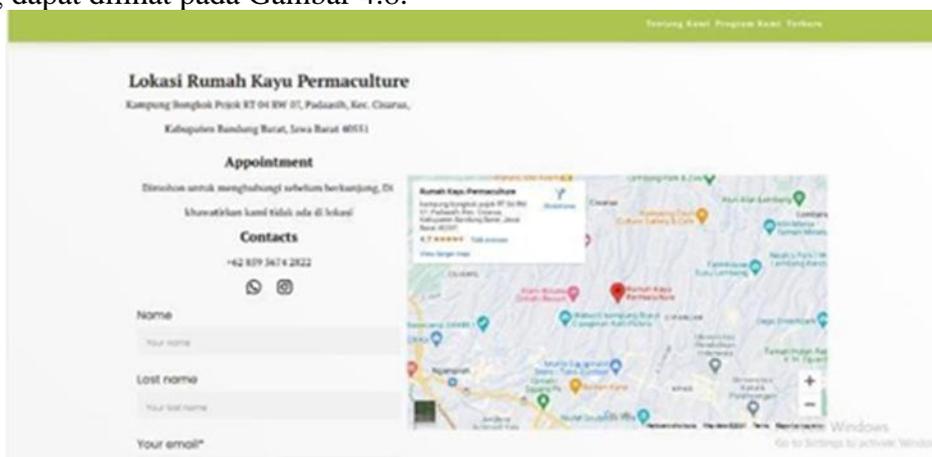
Permaculture. Fokus pada perbaikan yang tepat sasaran ini akan memperkuat hubungan dengan pengguna dan memastikan pengguna *website* terus mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

Implementasi Perbaikan Kualitas *Website* Rumah Kayu Permaculture

Perbaikan *website* Rumah Kayu Permaculture, berdasarkan diagram kartesius kuadran 1 dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), fokus pada atribut-atribut seperti kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, penyediaan informasi terbaru, dan keakuratan informasi. Tujuan dari perbaikan adalah untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, diharapkan *website* dapat memberikan kualitas yang lebih baik dan memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik, sehingga mendukung perkembangan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap *website* Rumah Kayu Permaculture.

4.5.1 *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan (X3.2)

Pada bagian ini dibahas mengenai perbaikan kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture berdasarkan atribut X3.2. Maka pada atribut tersebut dilakukan perbaikan yang dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Perbaikan X3.2

Sumber: *Website* Rumah Kayu Permaculture (2024)

Perbaikan pada *website* Rumah Kayu Permaculture mencakup penambahan *fitur* kontak yang memungkinkan pengguna *website* untuk terhubung langsung dengan pihak perusahaan. *Fitur* ini dirancang dengan tujuan untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan efisien antara pengguna dengan perusahaan. Dengan adanya *fitur* ini, pengguna dapat dengan mudah mengirim pertanyaan, memberikan umpan balik atau meminta informasi terbaru, sehingga setiap permintaan dapat segera direspons dan ditangani secara tepat waktu. Ini bertujuan untuk meningkatkan interaksi yang lebih langsung dan memperkuat hubungan antara Rumah Kayu Permaculture dengan penggunanya, serta untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan terkait layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Penambahan kolom *Frequently Asked Questions* (FAQ) dibagian *footer website*. Kolom FAQ ini disusun untuk membantu pengguna layanan dalam memperoleh jawaban terkait pertanyaan umum mengenai Rumah Kayu Permaculture. Langkah ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada pengguna, dengan tujuan utama mempermudah komunikasi antara perusahaan dan pengguna serta meningkatkan kepuasan pengguna *website*. Dengan memastikan bahwa informasi disajikan secara transparan dan terstruktur, diharapkan dapat mengurangi kebingungan dan pertanyaan yang sering muncul dari pengguna. Selain itu, peningkatan aksesibilitas informasi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dalam pemrosesan permintaan dan *feedback* pengguna, serta memperkuat citra perusahaan sebagai entitas yang responsif

dan berorientasi pada layanan.

Penambahan kontak langsung dan kolom FAQ ini merupakan bagian dari upaya untuk membuat *website* lebih responsif dan informatif, memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang lebih baik saat mengakses informasi yang mereka butuhkan (Arthana *et al.* 2021).

4.5.2 *Website* menyediakan informasi yang terbaru (X2.3)

Pada bagian ini dibahas mengenai perbaikan kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture berdasarkan atribut X2.3. Maka pada atribut tersebut dilakukan perbaikan yang dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Perbaikan X2.3

Sumber: *Website* Rumah Kayu Permaculture (2024)

Perbaikan pada *website* dilakukan dengan menambahkan menu navigasi dan halaman baru yang berisi informasi terbaru mengenai kegiatan di Rumah Kayu Permaculture dan Luckys Farm Organic. Menu tambahan ini akan mencakup artikel-artikel terkini tentang aktivitas dan perkembangan terbaru. Dengan demikian, pengguna dapat memperoleh informasi terbaru mengenai berbagai kegiatan yang sedang berlangsung.

Penambahan menu dan peningkatan jumlah halaman ini dimaksudkan untuk memperbaiki navigasi *website*, sehingga memastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka perlukan. Dalam konteks pengembangan *website*, navigasi yang efektif sangat penting tidak hanya untuk memudahkan perpindahan antar halaman, tetapi juga untuk memberikan informasi yang jelas mengenai lokasi halaman yang sedang dilihat oleh pengguna. Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa informasi penting mudah diakses dan dipahami oleh pengunjung (Kurniawan 2010).

Dengan perbaikan ini, diharapkan *website* Rumah Kayu Permaculture dapat memberikan akses yang lebih mudah bagi pengguna untuk mendapatkan informasi terbaru tentang semua kegiatan yang sedang berlangsung di Rumah Kayu Permaculture, perbaikan tidak hanya meningkatkan keterjangkauan informasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan akses yang lebih baik terhadap semua aspek yang relevan dengan perusahaan.

4.5.3 *Website* memberikan informasi yang akurat (X2.1)

Pada bagian ini dibahas mengenai perbaikan kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture berdasarkan atribut X2.1. Maka pada atribut tersebut dilakukan perbaikan yang dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Perbaikan X2.1

Sumber: *Website* Rumah Kayu Permaculture (2024)

Perbaikan pada *website* Rumah Kayu Permaculture berupa peningkatan kualitas informasi dengan menambahkan artikel-artikel yang akurat dan dapat dipercaya, serta mencantumkan sumber informasi untuk setiap artikel tersebut. Tujuannya untuk memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan kepada pengguna didasarkan pada data yang sebenarnya.

Penambahan artikel ini tidak hanya untuk mengkomunikasikan ide dan fakta, tetapi juga untuk menginspirasi, mendidik, dan menghibur pembaca (Efendi 2020). Dengan menyajikan konten yang informatif dan menarik, *website* dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengguna, baik dalam mencari informasi maupun dalam mencari hiburan. Artikel-artikel yang disusun dengan baik dapat membantu meningkatkan informasi bagi pengguna tentang topik tertentu dan memberikan sudut pandang baru.

Selain itu, mencantumkan sumber informasi yang jelas dan dapat dipercaya untuk setiap artikel juga akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap konten yang disajikan. Hal ini akan memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa informasi yang mereka baca berasal dari sumber yang kredibel. Dengan adanya perbaikan ini, *website* Rumah Kayu Permaculture ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas informasi di *website*, tetapi juga akan meningkatkan kepuasan pengguna *website*.

PENUTUP

- a. Berdasarkan skala prioritas atribut yang di dapat dari hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa beberapa atribut pada *website* Rumah Kayu Permaculture berada dalam kuadran dengan tingkat kepuasan yang rendah (kuadran I). Atribut-atribut ini menjadi fokus utama untuk diperbaiki oleh perusahaan. Atribut-atribut nya yaitu *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan, *Website* menyediakan informasi yang terbaru, dan *Website* memberikan informasi yang akurat.
- b. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja *website* Rumah Kayu Permaculture terhadap kepuasan pengguna dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), penilaian kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture oleh pengguna mencapai 81%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas *website* Rumah Kayu Permaculture berada dalam kategori sangat memuaskan. Artinya, mayoritas pengguna menganggap bahwa *website* Rumah Kayu Permaculture memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna *website*. Hasil ini menunjukkan bahwa Rumah Kayu Permaculture telah berhasil mengimplementasikan *website* yang memuaskan pengguna *website*.
- c. Berdasarkan implementasi perbaikan kualitas pada *website* Rumah Kayu Permaculture, atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu atribut yang terdapat di kuadran 1 hasil diagram kartesius dalam hasil analisis IPA berupa penambahan *fitur* kontak yang terhubung langsung kepada perusahaan dan kolom *Frequently Asked Questions* (FAQ) dibagian *footer website*, penambahan menu

navigasi dan halaman baru yang berisi informasi terbaru mengenai kegiatan di Rumah Kayu Permaculture dan Luckys Farm Organic serta penambahan artikel-artikel yang mencantumkan dari mana sumber informasi untuk setiap artikel tersebut.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Anwariningsih SH. 2011. Multi Faktor Kualitas *Website*. *Jurnal Gaung Informatika*.
- Arifin, Ramadhani S, Nugroho E, Hantono, Sunarfi B. 2015. Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanudin dengan Metode Webqual 4.0. Modifikasi. *Teknomatika*.
- Arthana IKR, Dewi LJE, Seputra KA, Marti NW. 2021. Integration Frequency Asked Question with Rasa Framework. *Jurnal Sains Dan Teknologi*.
- Efendi A. 2020. *Perkembangan Pers di Indonesia*. Alprin.
- Irawan H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia.
- Jatmiko VM. 2017. Pengaruh Kualitas *Website* perpusbungkarno. perpusnas. go. id Terhadap Kepuasan Pengguna.
- Jufriyanto M. 2020. Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*.
- Kurniawan E. 2010. *Cepat Mahir ASP. NET 3.5 Untuk Aplikasi Web Interaktif*. Andi.
- Lestari DA, Utomo HW, Septiadi AD. 2023. Redesign *Website* Pariwisata Berbasis User Centered Design (UCD). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*.
- Martilla JA, James JC. 1977. *Importance-Performance analysis*. J Mark.
- Rahmasari LF, Faturokhman M, Am Kurniawan F. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Penerapan Pemasaran Digital Untuk Komoditas Peternakan. *Jurnal Sains Terapan: Wahana Informasi dan Alih Teknologi Pertanian*.
- Sadika PH, Neyland JSC, Sutrisno A. 2023. Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Tekno Mesin*.
- Saputro HW. 2007. *Pengertian website dan unsur-unsurnya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiartawan P, Rustina IDKR, Insani RWS. 2018. E-Government Media Informasi Alat Kelengkapan Dewan Provinsi Bali dan Media Diskusi Berbasis *Website*. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)*.
- Yulianti E, Umbara T. 2020. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance analysis. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*.