

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAMIADA MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Wilson Jonathan Oey<sup>1</sup>, Baizul Zaman<sup>2\*</sup>, Syamsul Bahri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Informatika, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: <sup>1</sup>wilsonjonathan\_20@kharisma.ac.id, <sup>2</sup>baizul@kharisma.ac.id,

<sup>3</sup>syamsulbahri@kharisma.ac.id

## Abstrak

*Aplikasi KamiAda sebuah aplikasi website yang bergerak dalam bidang pelayanan perbaikan dan pemeliharaan berbagai macam kebutuhan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner secara daring yang melibatkan 20 responden. Berdasarkan hasil dan pembahasan, rata-rata keseluruhan nilai importance adalah 3.36, sedangkan rata-rata keseluruhan nilai performance adalah 3.39. Pada metode IPA, kuadran I terdapat 1 indikator, kuadran II terdapat 1 indikator, kuadran III terdapat 3 indikator, dan tidak terdapat indikator yang berada di kuadran IV. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi KamiAda dan jika diperlukan penyempurnaan aplikasi KamiAda dilakukan sambil memperhatikan kebutuhan pengguna.*

**Kata kunci:** KamiAda, Importance Performance Analysis, kepuasan pengguna, indikator, kuesioner

## Abstract

*The KamiAda application is a website application that operates in the field of repair and maintenance services for various kinds of needs. The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA). This research uses primary data sourced from an online questionnaire involving 20 respondents. Based on the results and discussion, the overall average importance value is 3.36, while the overall average performance value is 3.39. In the IPA method, quadrant I has 1 indicator, quadrant II has 1 indicator, quadrant III has 3 indicators, and there are no indicators in quadrant IV. The results of this research can be used as a reference to measure the level of satisfaction of KamiAda application users and, if necessary, improvements to the KamiAda application can be made while paying attention to user needs.*

**Keywords:** KamiAda, Importance Performance Analysis, customer satisfaction, indicator, questionnaire

## 1. PENDAHULUAN

Aplikasi KamiAda (<https://kamiada.vercel.app>) sebuah aplikasi website yang bergerak dalam bidang pelayanan perbaikan dan pemeliharaan berbagai macam kebutuhan, seperti servis elektronik, renovasi, bersih-bersih rumah, utilitas, jasa angkut, dan metal works. Pada website ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari tukang servis. Adapun untuk mengetahui

sejauh mana kemudahan para pengguna terhadap website ini maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode *Importance Performance Analysis* adalah metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan cara mengukur kinerja yang menurut pelanggan paling penting [1] dan tingkat kualitas pelayanan [2]. Kelebihan menggunakan metode ini, yaitu mudah untuk mengukur kepuasan konsumen melalui pengontrolan atribut jasa, hasil penelitian mudah diinterpretasikan, dan biaya yang digunakan untuk penelitian menggunakan metode ini rendah [3]. Komponen ini terbagi menjadi 5 kuadran inti, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* [4]. Untuk pengukuran hasil akhir tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan pembuatan diagram kartesius yang menyerupai diagram pencar yang terbagi menjadi empat kuadran [1]–[10].

Kepuasan pengguna adalah hasil evaluasi subjektif yang timbul setelah pengguna mengalami kinerja suatu produk atau jasa, di mana kinerja tersebut melebihi atau memenuhi harapan yang diharapkan oleh pengguna [1]–[3], [5], [7], [9], [11]. Aspek kepuasan pengguna bisa diukur dari kecepatan dan keakuratan saat merespons berbagai masalah yang dihadapi pengguna, kualitas pelayanan yang dihasilkan saat pengguna menggunakan produk atau jasa, dan fitur produk sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

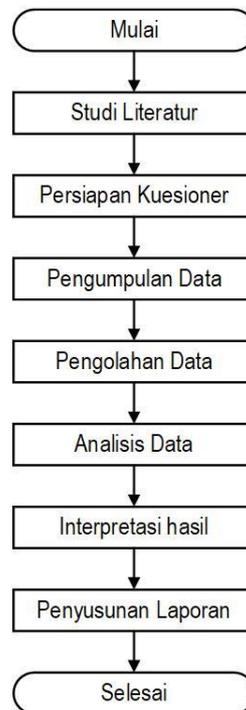
Selain itu, ada alternatif selain Metode IPA yang bisa digunakan untuk menganalisa kepuasan pengguna, yaitu Metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dan *Net Promoter Score* (NPS). Metode - metode ini memberikan pendekatan yang berbeda dalam mengukur kepuasan pengguna dan memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan.

Studi penelitian yang membahas metode IPA sudah dilakukan sebelumnya, salah satunya adalah penelitian [7] yang membahas tentang kepuasan pengguna pada layanan penjualan produk permainan digital Steam. Persamaan dari penelitian [7] adalah sama – sama meneliti tentang kepuasan pengguna, objek penelitian tentang produk digital, dan menggunakan diagram pencar (*scatter*) yang terbagi menjadi empat kuadran. Sedangkan perbedaannya adalah penguraian pertanyaan yang dimana satu atribut terbagi menjadi dua pertanyaan yang berbeda untuk menilai *Importance* dan *Performance*.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana menentukan kepuasan pengguna jasa servis ringan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Aplikasi KamiAda. Batasan masalah dari penelitian ini hanya membahas kepuasan pengguna pada aplikasi KamiAda dari aspek kualitas penggunaan, dan informasi. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pada pengguna terhadap aplikasi KamiAda berdasarkan aspek kualitas penggunaan, dan informasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Berikut ini alur diagram tahapan penelitian:



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Studi literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan teori-teori terkait dengan penelitian ini dan juga untuk mengetahui penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis menggunakan 11 referensi bacaan yang terdiri dari 11 jurnal.

b. Persiapan kuesioner

Kuesioner dipersiapkan berdasarkan tujuan penelitian dan literatur yang telah dikumpulkan. Sebelum menyebarkan kuesioner, penulis membuat pertanyaan sesuai topik penelitian. Semua pertanyaan yang dibuat harus memenuhi atribut penilaian yang penulis buat berdasarkan tujuan penelitian. Berikut ini adalah atribut penilaian beserta keterangannya:

Tabel 1 Atribut dan Variabel Aplikasi KamiAda [1]

No	Atribut	Variabel
<b>Kualitas Penggunaan</b>		
1	Kemudahan mengoperasikan situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a>	KP1
2	Kejelasan desain visual pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a>	KP2
<b>Kualitas Informasi</b>		
3	Keakuratan informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a>	KI1
4	Kejelasan informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a>	KI2
5	Kebutuhan pengguna yang relevan dengan konten pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a>	KI3

Keterangan:

KP: Kualitas Penggunaan

KI: Kualitas Informasi

Berdasarkan atribut di atas, maka pertanyaan kuesioner dapat diuraikan melalui tabel beserta keterangannya sebagai berikut:

Tabel 2 Pertanyaan Kuesioner / Survei Aplikasi KamiAda [1]

No	Variabel	Kategori	Pertanyaan
1	KP1	Performance	Apakah kinerja pada saat mengoperasikan situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> semakin mudah?
2		Importance	Apakah kemudahan mengoperasikan situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> sudah sesuai dengan ekspektasi kamu?
3	KP2	Performance	Apakah kinerja desain visual pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> semakin jelas?
4		Importance	Apakah kejelasan desain visual pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> sudah sesuai dengan ekspektasi kamu?

No	Variabel	Kategori	Pertanyaan
5	KI1	Performance	Apakah kinerja informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> semakin akurat?
6		Importance	Apakah keakuratan informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> sudah sesuai dengan ekspetasi kamu?
7	KI2	Performance	Apakah kinerja informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> semakin jelas?
8		Importance	Apakah kejelasan informasi yang ditampilkan pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> sudah sesuai dengan ekspetasi kamu?
9	KI3	Performance	Apakah kinerja konten pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> semakin relevan?
10		Importance	Apakah kebutuhan pengguna yang relevan dengan konten pada situs <a href="https://kamiada.vercel.app">https://kamiada.vercel.app</a> sudah sesuai dengan ekspetasi kamu?

Keterangan:

KP: Kualitas Penggunaan

KI: Kualitas Informasi

Pertanyaan di atas bisa dijawab dengan jawaban berskala 1 – 5 dimana 5 adalah Sangat setuju dan 1 adalah Sangat tidak setuju.

c. Pengumpulan data

Kuesioner disebar kepada responden yang telah dipilih secara acak melalui media *online* baik melalui pesan pribadi maupun grup dan jika memungkinkan ada perulangan pembagian kuesioner dengan pertanyaan berbeda.

d. Pengolahan data

Data yang telah terkumpul diolah menggunakan Skala Likert yang dihitung secara manual untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam analisis.

e. Analisis data

Data yang telah diolah dianalisis menggunakan diagram kartesius yang menyerupai diagram pencar yang terbagi menjadi empat kuadran [1]–[10] berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna.

## f. Interpretasi hasil

Hasil analisis data diinterpretasikan untuk mengetahui kesimpulan dari penelitian ini.

## g. Penyusunan laporan

Penelitian dirangkum dalam bentuk jurnal penelitian yang berisi hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini.

### 3. HASIL PENELITIAN

#### 3.1 Deskripsi Data

Berikut ini adalah hasil kuesioner yang sudah diringkas beserta keterangannya:

Tabel 3 Ringkasan Hasil Kuesioner Pada Aplikasi KamiAda

KP1 Pe	KP1 Im	KP2 Pe	KP2 Im	KI1 Pe	KI1 Im	KI2 Pe	KI2 Im	KI3 Pe	KI3 Im
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	1	4	1	4	4	4	4
4	1	1	4	4	4	3	1	4	4
4	4	4	4	2	1	5	3	3	3
1	4	4	5	3	4	2	2	4	4
4	2	1	3	2	4	4	1	4	4
4	4	3	2	4	2	4	4	2	2
2	3	1	1	3	4	1	2	4	4
4	4	4	4	4	2	5	1	1	4
1	1	4	3	1	4	4	4	4	4
3	4	2	5	4	3	1	2	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	1
4	2	3	4	2	3	2	4	4	4
3	5	4	2	4	4	4	1	4	4
1	4	2	1	4	3	4	5	5	4
4	5	5	4	3	4	2	1	4	2
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	5	3	4	4	4	4	3	5	4
4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
5	5	5	2	5	3	1	3	1	4

Keterangan:

Pe: Performance

Im: Importance

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel 3, maka berikut ini total keseluruhan masing – masing penilaian berskala 1 – 5 yang berasal dari 20 responden dihitung secara manual:

Tabel 4 Penilaian Skala Likert pada Aplikasi KamiAda

No	Jawaban	Skala Likert (SL)	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	26	13
2	Tidak Setuju	2	24	12
3	Netral	3	24	12
4	Setuju	4	100	50
5	Sangat Setuju	5	26	13
Jumlah			200	100

Untuk menghitung persentase responden menggunakan analisis Skala Likert ditentukan dengan rumus beserta keterangannya berikut:

$$\begin{aligned} \%_{baik} &= \frac{\Sigma skor}{skor ideal} * 100\% && (1) [1] \\ &= \frac{(1*26) + (2*24) + (3*24) + (4*100) + (5*26)}{5*200} * 100\% \\ &= \frac{676}{1000} * 100\% = 67,6\% \end{aligned}$$

Keterangan:

$\%_{baik}$  = Persentase baik dari hasil jumlah skor dibagi skor ideal dikali 100%

$\Sigma skor$  = Jumlah semua hasil perkalian Skala Likert dikali jumlah

skor ideal = Total keseluruhan jumlah responden dikali jumlah pertanyaan dikali nilai maksimum Skala Likert

Untuk menghitung rata – rata nilai *importance* dapat dilakukan dengan rumus beserta keterangannya berikut ini:

$$\bar{x}_{Imn} = \frac{\Sigma n Im}{20} \quad (2)$$

Keterangan:

$\bar{x}_{Imn}$  = Nilai rata – rata nilai *importance* untuk pertanyaan nomor n

$\Sigma n Im$  = Jumlah semua nilai *importance* untuk pertanyaan nomor n

Untuk menghitung rata – rata nilai *performance* dapat dilakukan dengan rumus beserta keterangannya berikut ini:

$$\bar{x}_{Pen} = \frac{\Sigma n Pe}{20} \quad (3)$$

Keterangan:

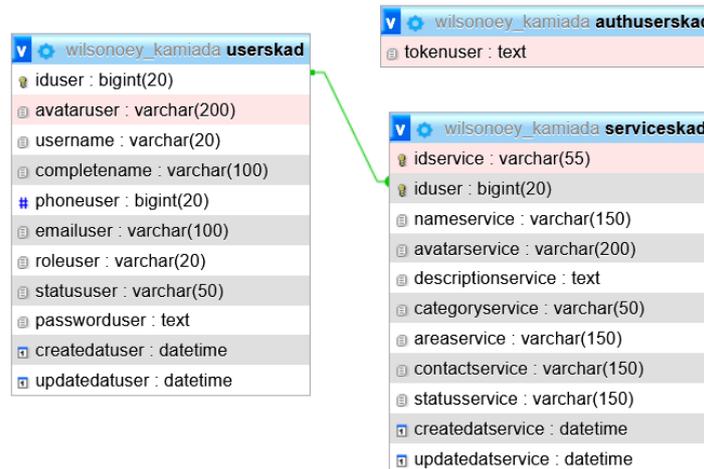
$\bar{x}_{Pen}$  = Nilai rata – rata nilai *performance* untuk pertanyaan nomor n

$\Sigma n Pe$  = Jumlah semua nilai *performance* untuk pertanyaan nomor n

### 3.2 Pembahasan

#### a. Basis Data

Berikut ini adalah kumpulan tabel basis data yang penulis gunakan untuk server *back-end* yang masih dalam proses pengembangan dan ada kemungkinan perubahan struktur tabel basis data:



Gambar 2 Struktur Tabel Database Beserta Relasinya

Implementasi basis data dibuat menggunakan MySQL yang berasal dari server heliohost (<https://heliohost.org>) dengan nama domain penulis sendiri yang bisa digunakan untuk membuat server *back-end* yang dimana rute beserta metode *back-end* tertentu harus melalui autentikasi.

#### b. Interface / antarmuka program

Berikut ini tampilan aplikasi yang sudah di-hosting di Vercel yang memiliki fitur mendaftarkan dan login pengguna serta melihat, menambahkan, mengedit, menghapus, dan mencari informasi jasa melalui tautan berikut ini:



Gambar 3 Tampilan Utama Aplikasi KamiAda di <https://kamiada.vercel.app>

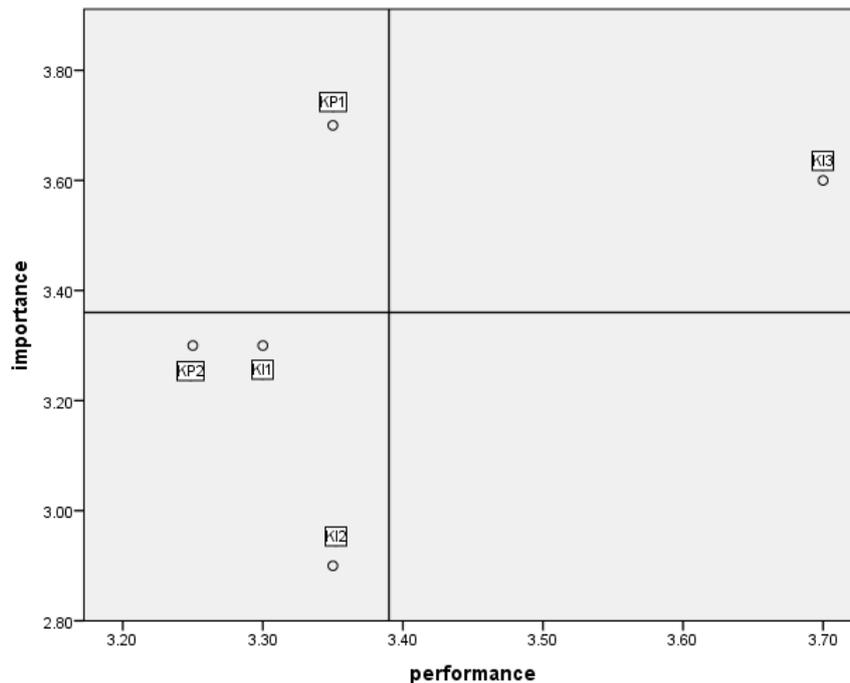
c. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pada rumus persentase baik, ditemukan sebanyak 67,6% responden yang menyatakan baik. Jika data ini dikelompokkan secara terpisah lalu ditentukan rata-ratanya menggunakan rumus rata-rata nilai *importance* ke-n dan rata-rata nilai *performance* ke-n, maka berikut ini adalah rata-rata nilai *importance* dan *performance*:

Tabel 5 Rata - rata *importance* dan *performance* pada Aplikasi KamiAda

No	Kategori	Rata-rata <i>importance</i>	Rata-rata <i>performance</i>
1	Kualitas penggunaan	3.7	3.35
2		3.3	3.25
3	Kualitas informasi	3.3	3.3
4		2.9	3.35
5		3.6	3.7
Rata - rata		3.36	3.39

Berdasarkan Tabel 5, maka ditampilkan diagram pencar (*scatter*) yang terbagi menjadi empat kuadran dan setiap titik diberikan label yang menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja hasil berikut ini:



Gambar 4 Diagram Kartesius yang menunjukkan kepentingan dan kualitas pada Aplikasi KamiAda

Berdasarkan Gambar 4, maka variabel KP1 menjadi prioritas utama yang artinya indikator penting tapi kinerja belum memuaskan sehingga kemudahan mengoperasikan situs

<https://kamiada.vercel.app> menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Berikutnya ada variabel KI3 yang dimana bisa mempertahankan prestasi artinya indikator penting dan kinerja memuaskan. Berikutnya ada variabel KP2, KI1, dan KI2 yang dimana indikator dan kinerja kurang baik sehingga variabel ini menjadi prioritas kedua sambil memperhatikan kepuasan pengguna.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan ada banyak fitur yang harus diperbaiki sambil memperhatikan kepuasan pengguna terutama pada situs <https://kamiada.vercel.app>, yaitu kejelasan desain visual, keakuratan informasi yang ditampilkan, dan kejelasan informasi yang ditampilkan. Namun, yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki adalah kemudahan mengoperasikan aplikasi KamiAda. Saran penulis, masih banyak yang harus diperbaiki, seperti manajemen waktu, pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi KamiAda, tampilan aplikasi KamiAda, dan pemecahan masalah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Apriliani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *Jurnal Ilmiah Merpati*, vol. 8, no. 1, pp. 34–45, Apr. 2020.
- [2] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI PADA MAHASISWA DI CIREBON," *STMIK CIC Cirebon*, vol. 9, pp. 167–177, Nov. 2019.
- [3] T. M. Tamtelahitu, "ANALISA KUALITAS WEBSITE INFO COVID-19 PROVINSI MALUKU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *JUPI*, vol. 7, pp. 574–582, Jun. 2022.
- [4] A. Taufik, S. Aslamiyah, and S. Widuri, "ANALISA NILAI KESENJANGAN PENGETAHUAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS PADA MODEL TIWANA THE ANALYSIS OF KNOWLEDGE GAP VALUE USING IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS METHOD IN TIWANA MODEL," *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, vol. 3, no. 2, 2020.
- [5] N. Kumala Dewi and A. V. Widyastuti, "Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, vol. 3, no. 6, pp. 4089–4097, Nov. 2022, [Online]. Available: <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- [6] M. S. Siregar Azmi, "Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Universitas Islam Sumatera Utara*, pp. 33–38, Jul. 2022.
- [7] B. A. Pangestu and I. Iriani, "Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Platform Game Steam dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *JUMINTEN*, vol. 3, no. 2, pp. 49–60, Sep. 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i2.394.

- 
- [8] S. Bagaskara and Suparto, "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu SANS.INC dengan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *SENOPATI*, vol. 1, no. 1, pp. 22–29, Aug. 2019.
- [9] I. Purwanto and D. Sugiarto, "Analisa Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas XYZ Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Jurnal Media Pratama*, vol. 16, no. 1, pp. 131–149, Jun. 2022.
- [10] Restu Khaliq, "IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DALAM KASUS KEPUASAN KONSUMEN USAHA LAUNDRY," *Research Gate*, vol. 17, no. 34, pp. 47–64, Dec. 2018.
- [11] N. Agitha and D. G. Febrian, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Mataram Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *J-COSINE*, vol. 4, no. 2, pp. 92–99, Dec. 2020.