

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap website SMA Negeri 6 Jakarta, terdapat beberapa kesimpulan yang mewakili dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan untuk membuktikan hipotesis atau dugaan sementara terkait *Usability Quality*, *Interaction Quality* dan *Service Interaction Quality* dengan menggunakan indikator *WebQual* yang dikorelasikan menggunakan *Importance Performance Analysis* juga dibandingkan dengan *GAP Analysis* dari masing-masing total skor performa dan juga harapan.
- b. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara kepada beberapa siswa dan satu orang guru melalui platform zoom, juga kuantitatif menggunakan kuesioner kepada seluruh warga sekolah yang dimana demografinya terdapat siswa kelas X, XI MIPA/IPS, XII MIPA/IPS.
- c. Data yang sudah terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang didapatkan dari hasil uji validitas pada penelitian ini dinyatakan Valid, karena R table pada 346 responden sebesar 0,105 dan nilai yang dimiliki oleh semua indikator pada saat uji validitas dinyatakan lebih besar daripada 0.105. Untuk Uji reliabilitas juga dikatakan reliable karena nilai *Cronbach's alpha* melebihi dari 0,7 yaitu sebesar 0,75.
- d. Setelah data dinyatakan valid dan reliable, maka analisis lanjutan akan menggunakan *paired sample T-test* guna untuk membuktikan penerimaan hipotesis. Hasil dari pengujian sample T-test menunjukkan bahwa dari ketiga indikator (aktual dan harapan) memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 yaitu semua indikator bernilai 0.000. Artinya, hipotesis terbukti benar. Terdapat perbedaan persepsi antara kinerja aktual dan kinerja harapan.

- e. Dilanjutkan dengan mengukur tingkat kesesuaian indikator dengan skala 0-100%. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata persentase kesesuaian berada di angka 92.17% yang artinya masih belum memenuhi harapan pengguna dengan tingkat maksimum sebesar 100%.
- f. Setelah mengetahui tingkat kesesuaian dari masing-masing indikator, maka dilakukan uji *GAP Analysis* guna mengetahui seberapa besar nilai *GAP* antara indikator harapan dan actual. Setelah itu, dilakukan analisis persebaran indikator pada kuadran IPA agar dapat lebih mudah mengetahui prioritas perbaikan. Hasil Analisis menunjukkan bahwa terdapat *GAP* yang cukup besar di semua indikator (kuadran), dan peneliti memberikan fokus perbaikan hanya pada kuadran 1, 2 dan 3 karena kuadran tersebut yang memiliki rerata *GAP* yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan. Kuadran 1 adalah kuadran dengan prioritas diutamakan dengan nilai *GAP* yang sangat tinggi, pada bagian kuadran Kuadran 2 mengartikan sudah cukup baik namun masih memiliki nilai *GAP* yang tergolong tinggi, serta Kuadran 3 dengan prioritas rendah dengan nilai *GAP* yang juga cukup tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa kinerja dan harapan pengguna memiliki jarak yang cukup jauh, sehingga website belum bisa dikatakan baik dan perlu perbaikan.
- g. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan hasil rekomendasi perbaikan pada kuadran 1 yang terdapat 6 indikator didalamnya, dimana pada kuadran ini adalah atribut yang dijadikan prioritas untuk perbaikan. Indikator yang terdapat pada kuadran tersebut yaitu *Usability Quality* (USA 3, USA 5, USA 8), *Information Quality* (INQU 3, INQU 6) dan *Service Interaction Quality* (SIQU 6). Pada Kuadran 1, nilai dengan *GAP* tertinggi ada pada *Usability 5* yang dimana menjadikan urgensi perbaikan.
- h. Pada Kuadran 2 terdapat 3 indikator yang dimana pada kuadran ini menunjukkan bahwa kinerja pada indikator ini sudah baik dan bisa

dipertahankan. Indikator tersebut diantaranya *Usability Quality* (USA 4, USA 7), dan *Information Quality* (INQU 7). Meskipun pada pemetaan *Importance Performance Analysis* sudah cukup baik, namun jika dihubungkan dengan *GAP Analysis*, nilai GAP dari seluruh indikator di kuadran 2 masih memiliki GAP bernilai negative tinggi, yang menandakan bahwa masih bisa semua hal pada indikator tersebut masih bisa ditingkatkan.

- i. Pada Kuadran 3 terdapat 3 indikator yang dimana pada kuadran ini memiliki prioritas yang rendah atau tidak terlalu dihiraukan oleh pengguna, yang diantaranya yaitu *Usability Quality* (USA 2), *Service Interaction Quality* (SIQU 4) dan *Information Quality* (INQU 1). Pada pemetaan *Importance Performance Analysis* terletak pada kuadran 3 (harapan pengguna rendah dan kondisi aktual yang juga rendah). Akan tetapi, hasil GAP juga masih bernilai negative tinggi, yang menandakan bahwa masih bisa semua hal pada indikator tersebut masih perlu ditingkatkan.
- j. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor utama terbesar dari rendahnya kinerja yang dimiliki website SMA Negeri 6 sebelumnya yaitu pada *Usability* 5 yang terletak pada kuadran satu dengan nilai harapan yang sangat tinggi, serta nilai GAP yang sangat tinggi sebesar -0.7832 juga dengan tingkat kesesuaian yang hanya 82.29%. Sedangkan untuk perbaikan lainnya terdapat pada indikator lain di kuadran 1, 2 dan 3.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, alangkah baiknya untuk dapat melakukan hal-hal yang dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas website diantaranya sebagai berikut:

- a. Mayoritas pengguna menekankan terkait *Usability* terutama bagian desain dan interaksi website, yang artinya pihak sekolah setidaknya dapat mengembangkan kembali terkait *interface* atau *website* dengan tampilan yang lebih menarik, efisien dan mudah dipahami

seperti yang peneliti rekomendasikan pada bagian rekomendasi *Interface*.

- b. Terkait bagian *information quality* dan *service interaction quality*, pihak sekolah harus dapat lebih baik dalam mempersiapkan informasi dengan lengkap, up to date dan jelas, sehingga pengguna dapat lebih mudah untuk melihat informasi terkini seputar perkembangan sekolah dan menciptakan kesan personal bagi pengguna.
- c. Bagi peneliti berikutnya, dapat melakukan penelitian dengan menggunakan *TAM* untuk melihat sejauh apa pengguna menerima pengembangan *website* yang dilakukan oleh pihak sekolah.