

ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE WEBSITE OF THE NATIONAL ALMS COLLECTION AGENCY OF PALEMBANG CITY USING WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS

ABSTRACT

The use of websites has been widely used, such as at the Palembang City National Zakat Agency (Baznas) Office which has utilized the website as a public service information media. The current obstacles are that there is inappropriate information, unresponsive navigation, and poor service interaction. The purpose of this study is to analyze the quality of the website using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis which prioritizes usability, information quality, service interaction quality and overall, and to calculate the expected and perceived values of website quality. The research data were obtained from 100 respondents using a questionnaire. The results of this study produced a value of the expected quality of the Palembang City Baznas website of 4.66 while the perceived value of the Palembang City Baznas website was 3.775, so the website quality value was -0.88 from these results stating that the quality of the Palembang City Baznas website has not met the expectations of website users, and the Importance Performance Analysis method is used as an analysis in the form of a level of conformity and quadrant. The results of the IPA quadrant analysis obtained 5 attributes that fall into quadrant A, 8 attributes in quadrant B, 7 attributes in quadrant C, and 3 attributes in quadrant D. This study is expected to provide input for the Palembang City Baznas to improve the quality of the website in the future and can provide a quality website to users of the Palembang City Baznas website.

Keyword : Analysis, Website Quality, Baznas, Webqual 4.0, IPA.

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

ABSTRAK

Pemanfaatan *website* sudah banyak digunakan, seperti pada Kantor Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Palembang yang telah memanfaatkan *website* sebagai media informasi layanan publik. Kendala yang ada saat ini yaitu terdapat informasi yang tidak sesuai, navigasi yang tidak responsif, dan interaksi layanan yang buruk. Tujuan penelitian ini ialah untuk melakukan analisis pada kualitas *Website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* yang berprioritas pada *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall*, serta menghitung nilai harapan dan persepsi dari kualitas *website*. Data penelitian didapat dari 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai harapan kualitas *website* Baznas Kota Palembang sebesar 4,36 sedangkan nilai persepsi kualitas *website* Baznas Kota Palembang sebesar 3,47 maka didapatkan nilai kualitas *website* sebesar -0,89 dari hasil tersebut menyatakan kualitas *website* Baznas Kota Palembang belum memenuhi harapan pengguna *website*, dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai analisis yang berupa tingkat kesesuaian dan kuadran. Hasil analisis kuadran IPA didapatkan 6 atribut yang masuk kedalam kuadran A, 9 atribut pada kuadran B, 7 atribut pada kuadran C, dan 1 atribut pada kuadran D. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak Baznas Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas *website* kedepannya dan dapat memberikan *website* yang berkualitas kepada pengguna *website* Baznas Kota Palembang.

Kata Kunci : Analisis, Kualitas *Website*, Baznas, *Webqual 4.0*, IPA.