

PENERAPAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) UNTUK MENGANALISIS KUALITAS APLIKASI TOKOPEDIA BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN

Tita Moladia¹, Titin Kristiana²

^{1,2} Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
Jl. Jatiwaringin Raya No. 02 RT 08 RW 013 Kelurahan Cipinang Melayu
Kecamatan Makassar Jakarta Timur
E-mail : titamoladia1@gmail.com¹, titin.tka@nusamandiri.ac.id²

Abstrak

Tokopedia merupakan *e-commerce* yang mempunyai pengunjung sebanyak 158 juta per bulannya dan menjadi salah satu *e-commerce* yang paling sering dikunjungi. Sebagai situs *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak, sudah semestinya Tokopedia memberikan pelayanan yang baik agar setelah melakukan transaksi pelanggan merasa puas dan kedepannya akan menggunakan aplikasi yang sama untuk berbelanja. Melalui kualitas produk maupun jasa yang ditawarkan, kualitas layanan memiliki kaitan yang kuat dengan keuntungan perusahaan. Kepuasan pelanggan tergantung pada standar dan kualitas dari perusahaan. Seiring pesatnya perkembangan *e-commerce*, perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan fitur-fitur baru demi kenyamanan pelanggan saat berbelanja dan agar dapat unggul bersaing dengan *e-commerce* lainnya. Oleh karena itu, penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diharapkan dapat menjadi metode untuk menganalisis kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas produk maupun jasa pada aplikasi Tokopedia. Dari penggunaan metode IPA, dapat diketahui bahwa aplikasi Tokopedia memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 98,7% dimana nilai tersebut <100% dan dari analisis kesenjangan (*gap*) hasilnya bernilai negatif yaitu sebesar -0,06 dimana nilai tersebut dianggap belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga berdasarkan nilai-nilai dari atribut-atribut yang menjadi kriteria penilaian dapat dipertimbangkan untuk dilakukan peningkatan kinerjanya.

Kata kunci : Kualitas Aplikasi, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, IPA

Abstract

Tokopedia is an e-commerce that has 158 million visitors per month and is one of the most visited e-commerce. As an e-commerce site with the most visitors, Tokopedia should provide good service so that after making a transaction customers feel satisfied and in the future will use the same application to shop. Through the quality of products and services offered, the quality of services has a strong relationship with the company's profits. Customer satisfaction depends on the standards and quality of the company. Along with the rapid development of e-commerce, companies are competing to create new features for the convenience of customers when shopping and to be able to excel in competing with other e-commerce. Therefore, the use of the Importance Performance Analysis (IPA) method is expected to be a method to analyze customer satisfaction in order to improve the quality of products and services on the Tokopedia application. From the use of the IPA method, it can be seen that the Tokopedia application obtained a conformity level value of 98.7% where the value was <100% and from the gap analysis the result was negative, namely -0.06 where the value was considered not in accordance with user expectations so that based on the values of the attributes that are the assessment criteria, it can be considered to improve its performance.

Keywords : Application Quality, Customer Satisfaction, *Importance Performance Analysis*, IPA

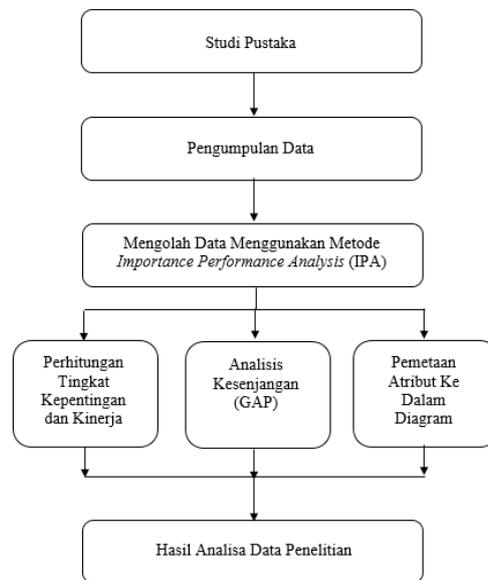
1. PENDAHULUAN

Tokopedia merupakan *e-commerce* yang mempunyai pengunjung sebanyak 158 juta per bulannya dan menjadi salah satu *e-commerce* yang paling sering dikunjungi. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, sebagai aplikasi dengan pengunjung terbanyak sudah semestinya Tokopedia memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dari pelanggan melalui

kualitas produk atau jasa yang ditawarkan menentukan hasil keuntungan yang didapatkan perusahaan. Jadi, perusahaan perlu mempertahankan atau meningkatkan standar dan kualitasnya agar pelanggan mendapat kepuasan setelah melakukan transaksi di Tokopedia [1]. Perkembangan *e-commerce* yang terjadi menyebabkan meningkatnya persaingan antar perusahaan dan menjadi bahan evaluasi dari kualitas aplikasi *e-commerce* [2]. Pada kuartal keempat tahun 2022 Tokopedia mengalami penurunan pengunjung sehingga pihak Tokopedia perlu mengambil tindakan yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan penggunanya [3]. Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk menganalisis kualitas aplikasi Tokopedia menggunakan metode IPA berdasarkan atribut-atribut penelitian sebagai penilaiannya. Dengan adanya penilaian kualitas aplikasi berdasarkan atribut yang akan dinilai, aplikasi Tokopedia dapat mengetahui apa saja kelemahan pada aplikasi dan mengambil langkah yang tepat guna mengatasi masalah tersebut.

2. METODOLOGI

Adapun tahapan penelitian yang mencakup kegiatan pelaksanaan dari awal sampai akhir sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

Kegiatan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Penulis melakukan pembelajaran mengenai evaluasi kualitas aplikasi Tokopedia dengan berbagai literasi yang berhubungan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Untuk mendukung penelitian ini, penulis melakukan studi pustaka.

2. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar di media sosial dalam bentuk *google forms* dan hasilnya akan diolah menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS. Kuesioner yang disebar menggunakan penilaian berdasarkan skala *Likert* sebagai berikut.

Tabel 1. Skala *Likert*

Skala	Kepentingan	Kinerja
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Setuju	Tidak Baik
3	Cukup Setuju	Cukup Baik
4	Setuju	Baik
5	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dalam Tabel 2. Disajikan dimensi dan atribut penelitian yang terdiri dari 7 dimensi *e-servqual* dan 26 atribut.

Tabel 2. Atribut Kuesioner

Dimensi	No	Atribut
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1	Tokopedia memudahkan saya untuk menemukan barang yang saya perlukan
	2	Tokopedia memungkinkan saya untuk melakukan transaksi dengan cepat
	3	Informasi yang ada pada Tokopedia diatur dengan baik
	4	Tokopedia mudah digunakan
	5	Tokopedia dapat diakses dengan cepat
	6	Tokopedia terorganisir dengan baik
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	7	Transaksi di Tokopedia dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun
	8	Situs Tokopedia dapat berjalan dengan baik
	9	Saat melakukan pesanan, aplikasi tidak macet
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	10	Estimasi barang yang diterima sesuai dengan yang tercantum di Tokopedia
	11	Tokopedia mengirimkan barang yang dipesan dalam waktu yang singkat
	12	Stok barang yang tersedia sesuai dengan informasi ketersediaan yang dicantumkan
	13	Penawarannya terkesan jujur
	14	Tokopedia membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk
Privasi (<i>Privacy</i>)	15	Tokopedia melindungi informasi pribadi pelanggan
	16	Tokopedia melindungi informasi terkait perilaku belanja dan riwayat belanja pelanggan
	17	Tokopedia tidak membagikan informasi pribadi pelanggan kepada situs lain
	18	Tokopedia melindungi informasi tentang rekening dan akun <i>e-wallet</i> pelanggan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	19	Tokopedia memberikan opsi yang nyaman terkait pengembalian barang
	20	Tokopedia dapat menangani pengembalian barang dengan baik
	21	Tokopedia memberikan jaminan atau garansi
	22	Tokopedia memberikan informasi terkait kegagalan transaksi yang tidak dapat diproses
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	23	Tokopedia memberikan kompensasi kepada pelanggan jika ada kesalahan
	24	Tokopedia memberikan kompensasi ketika barang yang dipesan tidak sesuai
Kontak (<i>Contact</i>)	25	Tokopedia mempunyai <i>customer service</i> yang selalu <i>online</i>
	26	Tokopedia menyediakan bantuan langsung kepada pelanggan jika ada masalah

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

3. Mengolah Data Dengan Metode IPA

Adapun tahapan penelitian ini yaitu analisis kesesuaian yang dilakukan untuk mengetahui skor atau nilai perbandingan *importance* dan *performance* pada aplikasi dengan persamaan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{1}$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian harapan

Analisis kesenjangan dilakukan untuk menghitung perbedaan kepuasan pelanggan dan kinerja aplikasi dengan rumus berikut:

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{perf} (i) - \text{imp} (i) \tag{2}$$

Keterangan:

Q_i (Gap)= Nilai kesenjangan

Perf (i) = Nilai rata-rata *performance* (Kinerja)

Imp (i)= Nilai rata-rata *importance* (Harapan)

Setelah melakukan analisis kesenjangan, selanjutnya peneliti melakukan pemetaan atribut dengan diagram kartesius untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap dimensi kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Nilai rata-rata kinerja (*performance*) terletak di sumbu mendatar (x), sedangkan nilai rata-rata harapan (*importance*) berada pada sumbu tegak (y). Untuk mencari nilai rata-rata setiap atribut menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \tag{3}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{4}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja atau *performance*

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

n = Jumlah responden

4. Hasil Analisis Data

Setelah data diolah, maka akan menghasilkan suatu data yang menjadi hasil dari proses penelitian yang sudah dilakukan.

2.1. Metode Penelitian

2.1.1. Metode Pengumpulan Data

Menyebarkan kuesioner kepada responden merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti. Kriteria responden yaitu berusia >17 tahun dan menggunakan aplikasi Tokopedia setidaknya minimal 3 (tiga) kali transaksi. Dimensi dalam kuesioner yang disebarkan penulis yaitu kontak, kompensasi, daya tanggap, privasi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan efisiensi.

2.1.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel merupakan unit atau kelompok yang memiliki karakter tertentu yang sengaja dipilih untuk diambil datanya dan dipakai untuk penelitian. Populasi adalah keseluruhan dari kelompok yang akan diambil datanya. Sedangkan pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakter yang sama [4].

Penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan *probability sampling*. Dalam hal ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* atau sampel acak sederhana dimana setiap unit dalam populasi diberi peluang yang sama untuk terpilih yang memuat karakteristik bersifat relatif homogen.

Untuk menentukan jumlah responden, maka penulis menggunakan rumus Slovin yaitu jumlah minimum responden dihitung berdasarkan populasi pengunjung Tokopedia yang ada pada data “Peta *E-commerce* Indonesia Q2 2022” yang dilakukan oleh iPrice sebanyak 158 juta pengunjung per bulan [5]. Adapun rumus Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2} \tag{5}$$

Keterangan:

n = Jumlah minimum responden

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kesalahan

Jika nilai N sebesar 158 juta dengan tingkat kesalahan 10% maka berdasarkan persamaan (5) diatas jumlah responden yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{158.000.000}{1+158.000.000(0,1)^2} = 99,9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

2.2. Analisis Data

Dalam metode IPA perlu mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Untuk mengukur tingkat kesesuaian diperlukan atribut-atribut yang nantinya akan menjadi penilaian kepuasan pelanggan.

Dalam menentukan kualitas Tokopedia berdasarkan kepuasan pelanggan dengan metode perhitungan IPA diperlukan kriteria penilaian. Adapun kriteria penilaian yang dibutuhkan untuk menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan skala *Likert* yang bernilai 1 yang berarti sangat tidak setuju atau sangat tidak bagus sampai 5 yang berarti sangat setuju atau sangat bagus.

2.3. Penelitian Terkait

Industri penyedia jasa harus memenuhi kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan agar setia menggunakan jasa. Kepuasan pelanggan tergantung pada perbedaan tingkat harapan dan kinerja. Jika pelanggan merasa kinerja perusahaan kurang, pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan, tentu pelanggan merasa puas. Untuk mengetahui kepuasan pengguna, metode yang bisa digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) [6].

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas *website* perlu diukur agar kinerja *website* menjadi efektif dan efisien. Untuk mengukur kinerja *website* dapat diteliti dengan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pada kuadran II terdapat 11 indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya. Pada kuadran III terdapat 1 indikator yang dianggap tidak penting. Pada kuadran IV terdapat 1 indikator yang dianggap memiliki tingkat kepentingan rendah dan berlebihan [7].

Kualitas pelayanan pengiriman barang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih jasa pengiriman barang. Kualitas pelayanan bisa diukur berdasarkan penilaian antara harapan pelanggan dan kinerja perusahaan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan JNE Kota Padang Cabang Jhoni Anwar tetapi masih terdapat 11 atribut yang perlu ditingkatkan pelayanannya [8].

Banyaknya komentar yang memberikan penilaian kurang memuaskan merupakan sebuah masalah yang menyebabkan munculnya ulasan negatif terhadap pelayanan Shopee. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *servqual* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi. Hasil dari penelitian ini mendapat nilai *gap* negatif yaitu -3,07 dan tingkat kesesuaian sebesar 97% [9].

Aspek *usability*, *information quality*, *service interaction quality* merupakan masalah yang ada pada Blanja.com. Untuk meningkatkan kualitas, penulis memberikan rekomendasi kepada Blanja.com untuk melakukan perbaikan pada indikator *transaction and information security*, *performance*, *purchase satisfaction*, dan *experience satisfaction* [10].

Sebagai penyedia jasa pelayanan dan informasi, BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan dan informasi yang berguna. Penulis menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, pengguna merasa belum puas dengan kualitas layanan *website* BPJS Kesehatan [11].

Bengkel Resmi HONDA AHASS PD Sumber Motor Karawang berupaya untuk meningkatkan kualitas guna melayani kebutuhan pelanggan. Banyaknya pesaing yang bergerak di bidang ini membuat Bengkel AHASS PD Sumber Motor harus mempertahankan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini, pelayanan pada Bengkel AHASS PD Sumber Motor dianggap cukup memuaskan dengan nilai kepuasan sebesar 90,979% [12].

MAC OS atau sistem akademik Universitas Ma Chung saat ini sedang melakukan proses pengembangan dan perbaikan guna memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk mengukur kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil perhitungan metode IPA, kinerja MAC OS termasuk dalam kategori baik dengan penilaian kinerja sebesar 77% [13].

Saat ini sewa jasa *outsourcing* banyak digunakan perusahaan besar untuk proses perekrutan tenaga kerja baru. Untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan menggunakan jasa *outsourcing*. Akan tetapi, karyawan *outsourcing* merasa tidak puas terhadap pelayanan perusahaan. Dengan menggunakan IPA, hasil yang diperoleh adalah kinerja pelayanan perusahaan belum maksimal terhadap pembayaran gaji yang tepat waktu dan nominal gaji tetap yang diterima [14].

Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* untuk mengetahui kinerja dan harapan pelanggan terhadap Plasa Telkom Putri Hijau Medan. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa rata-rata skor dari tingkat harapan sebesar 87,57% dan rata-rata skor dari tingkat kinerja sebesar 81,21% [15].

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti apakah faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen sehingga *coffee shop* dapat bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menyebutkan *tangibles* tidak

mempengaruhi kepuasan konsumen, *reliability*, *assurance* dan *responsiveness* menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan, serta *empathy* merupakan faktor yang dianggap tidak terlalu penting [16].

Pesatnya jual-beli melalui *e-commerce* menjadi kesempatan bagi pengusaha untuk memanfaatkan aplikasi atau *website* untuk meningkatkan penjualan produk. Persaingan antar *e-commerce* menjadi bahan bagi perusahaan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang dimiliki agar kepuasan dan loyalitas pelanggan meningkat [2].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengevaluasi kualitas aplikasi Tokopedia, berikut adalah tahapan yang digunakan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.1. Analisis Data Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 3 merupakan tabel yang menunjukkan hasil analisis kesesuaian dari pengolahan data:

Tabel 3. Hasil Analisa Kesesuaian

Atribut		Kinerja (Performance)	Harapan (Importance)	Tingkat Kesesuaian (%)
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1	444	438	101,4
	2	455	459	99,1
	3	430	448	96,0
	4	449	452	99,3
	5	436	435	100,2
	6	428	433	98,8
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	7	457	468	97,6
	8	427	437	97,7
	9	412	413	99,8
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	10	439	440	99,8
	11	428	426	100,5
	12	442	452	97,8
	13	429	428	100,2
	14	440	449	98,0
Privasi (<i>Privacy</i>)	15	437	438	99,8
	16	423	430	98,4
	17	429	435	98,6
	18	434	450	96,4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	19	439	444	98,9
	20	439	452	97,1
	21	445	451	98,7
	22	424	428	99,1
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	23	424	434	97,7
	24	415	432	96,1
Kontak (<i>Contact</i>)	25	449	455	98,7
	26	439	438	100,2
Total		11313	11465	98,7

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan tabel 3, persentase terendah sebesar 96% yaitu atribut nomor 3 (tiga) pada dimensi efisiensi (*efficiency*) dimana informasi yang ada pada aplikasi Tokopedia diatur dengan baik. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 101,4% yaitu atribut nomor 1 (satu) dimana aplikasi Tokopedia memudahkan pengguna untuk menemukan barang yang diperlukan. Secara keseluruhan, total persentase dari tingkat kesesuaian sebesar 98,7% dimana nilainya <100% yang berarti aplikasi Tokopedia masih memiliki layanan yang belum sesuai dengan harapan pengguna.

3.2. Analisis Kesenjangan (Gap)

Dari hasil pengurangan rata-rata antara kinerja (*performance*) dengan harapan (*importance*), jika nilainya positif maka kinerja aplikasi Tokopedia sudah sesuai dengan harapan pengguna. Sebaliknya, jika nilainya negatif berarti kinerja aplikasi Tokopedia belum sesuai. Tabel-tabel berikut adalah hasil dari analisis kesenjangan (*gap*) dari dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak dan hasil analisis dimensi keseluruhan.

Tabel 4. Hasil GAP Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1	4,44	4,38	0,06
	2	4,55	4,59	-0,04
	3	4,30	4,48	-0,18
	4	4,49	4,52	-0,03
	5	4,36	4,35	0,01
	6	4,28	4,33	-0,05
Rata-Rata		4,40	4,44	-0,04

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 5. Hasil GAP Dimensi Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	7	4,57	4,68	-0,11
	8	4,27	4,37	-0,10
	9	4,12	4,13	-0,01
Rata-Rata		4,32	4,39	-0,07

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 6. Hasil GAP Dimensi Pemenuhan (*Fulfillment*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Pemenuhan (<i>fulfillment</i>)	10	4,39	4,40	-0,01
	11	4,28	4,26	0,02
	12	4,42	4,52	-0,10
	13	4,29	4,28	0,01
	14	4,40	4,49	-0,09
Rata-Rata		4,36	4,39	-0,03

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 7. Hasil GAP Dimensi Privasi (*Privacy*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Privasi (<i>Privacy</i>)	15	4,37	4,38	-0,01
	16	4,23	4,30	-0,07
	17	4,29	4,35	-0,06
	18	4,34	4,50	-0,16
Rata-Rata		4,31	4,38	-0,08

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 8. Hasil *GAP* Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	19	4,39	4,44	-0,05
	20	4,39	4,52	-0,13
	21	4,45	4,51	-0,06
	22	4,24	4,28	-0,04
Rata-Rata		4,37	4,44	-0,07

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 9. Hasil *GAP* Dimensi Kompensasi (*Compensation*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	23	4,24	4,34	-0,10
	24	4,15	4,32	-0,17
Rata-Rata		4,20	4,33	-0,14

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Tabel 10. Hasil *GAP* Dimensi Kontak (*Contact*)

Atribut		Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Kontak (<i>Contact</i>)	25	4,49	4,55	-0,06
	26	4,39	4,38	0,01
Rata-Rata		4,44	4,47	-0,03

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

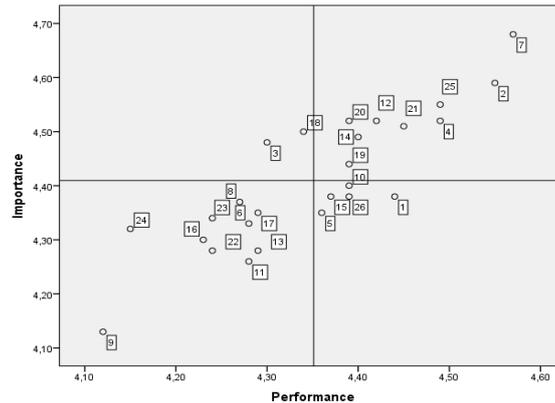
Tabel 11. Hasil *GAP* Seluruh Dimensi

Atribut	Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)	Gap
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	4,40	4,44	-0,04
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	4,32	4,39	-0,07
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	4,36	4,39	-0,03
Privasi (<i>Privacy</i>)	4,31	4,38	-0,08
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,37	4,44	-0,07
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	4,20	4,33	-0,14
Kontak (<i>Contact</i>)	4,44	4,47	-0,03
Rata-Rata	4,34	4,41	-0,06

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan tabel 11, nilai *gap* dari seluruh dimensi bernilai negatif yang berarti secara keseluruhan kinerja aplikasi Tokopedia belum sesuai dengan harapan pengguna.

3.3. Analisis Kuadran IPA



Gambar 2. Hasil Kuadran IPA

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan gambar 2, hasil analisis kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang ada pada kuadran I adalah 3 (informasi yang ada pada aplikasi Tokopedia diatur dengan baik) dan 18 (Tokopedia melindungi informasi tentang rekening pelanggan kepada situs lain).

2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Atribut yang ada pada kuadran II adalah 2 (Tokopedia memungkinkan saya untuk melakukan transaksi dengan cepat), 4 (Tokopedia mudah digunakan), 7 (transaksi di Tokopedia dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun), 12 (stok barang yang tersedia sesuai dengan informasi ketersediaan yang dicantumkan), 14 (Tokopedia membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk), 19 (Tokopedia memberikan opsi yang nyaman terkait pengembalian barang), 20 (Tokopedia dapat menangani pengembalian barang dengan baik), 21 (Tokopedia memberikan jaminan atau garansi), dan 25 (Tokopedia mempunyai *customer service* yang selalu *online*).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang ada pada kuadran III adalah 6 (Tokopedia terorganisir dengan baik), 8 (situs Tokopedia dapat berjalan dengan baik), 9 (saat melakukan pesanan, aplikasi tidak macet), 11 (Tokopedia mengirimkan barang yang dipesan dalam waktu yang singkat), 13 (penawarannya terkesan jujur), 16 (Tokopedia melindungi informasi terkait perilaku belanja dan riwayat belanja pelanggan), 17 (Tokopedia tidak membagikan informasi pribadi pelanggan kepada situs lain), 22 (Tokopedia memberikan informasi terkait kegagalan transaksi yang tidak dapat diproses), 23 (Tokopedia memberikan kompensasi kepada pelanggan jika ada kesalahan), dan 24 (Tokopedia memberikan kompensasi ketika barang yang dipesan tidak sesuai).

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut yang ada pada kuadran IV adalah 1 (Tokopedia memudahkan saya untuk menemukan barang yang saya perlukan), 5 (Tokopedia dapat diakses dengan cepat), 10 (estimasi barang yang diterima sesuai dengan yang tercantum di Tokopedia), 15 (Tokopedia melindungi informasi pribadi pelanggan), dan 26 (Tokopedia menyediakan bantuan langsung kepada pelanggan jika ada masalah).

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian, total tingkat kesesuaian dari seluruh atribut adalah 98,7%. Aplikasi Tokopedia belum sesuai dengan harapan pengguna karena hasil tingkat kesesuaian <100%. Sedangkan hasil analisis kesenjangan (*gap*), total keseluruhan atribut memperoleh nilai negatif (<0) yaitu sebesar -0,06. Hal ini berarti layanan aplikasi Tokopedia belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 2 atribut pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dan perlu ditingkatkan kualitasnya. Pada kuadran II terdapat 9 atribut dimana kualitasnya perlu dipertahankan dan dianggap sudah sesuai dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada kuadran III terdapat 10 atribut yang mempunyai prioritas rendah. Pada kuadran IV terdapat 5 atribut dimana atribut ini dianggap berlebihan. Adapun saran yang diberikan untuk Tokopedia diharapkan dapat melakukan perbaikan terhadap penyajian informasi dan melindungi informasi pengguna karena berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, kedua atribut tersebut memiliki peran dalam memenuhi harapan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengevaluasi kualitas aplikasi dengan dimensi atau metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Tannady, "Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi," *J. Bus. Appl. Manag.*, vol. 11, no. 2, pp. 116–135, 2018.
- [2] R. D. Shofi and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. E-ISSN 2774-3993, 2022.
- [3] S. Y. Y. Darno, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur," vol. 2, no. 3, pp. 176–187, 2022.
- [4] A. Nurrahmah *et al.*, *Pengantar Statistika I*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [5] "Peta E-Commerce Indonesia," *iPrice.co.id*. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> (accessed Dec. 20, 2022).
- [6] H. A. Mumtaha and H. A. Khoiri, "Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce)," *J. PILAR Teknol. J. Ilm. Ilmu Ilmu Tek.*, vol. 4, no. 2, pp. 55–60, 2019, doi: 10.33319/piltek.v4i2.39.
- [7] 2021 Hasna & Nuryana, "Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jeisbi*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [8] E. Yulianti and T. Umbara, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : JNE Jhoni Anwar Kota Padang)," *J. TERKNOIF*, vol. 8, no. 2, pp. 78–86, 2020, doi: 10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86.
- [9] I. Sundari and E. L. Hadisaputro, "Implementasi Servqual dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia," *J. Sos. Teknol.*, vol. 2, no. 4, pp. 330–341, 2022, doi: 10.36418/jurnalsostech.v2i4.323.
- [10] N. A. Ghaisani, A. D. Herlambang, and A. Rachmadi, "Evaluasi Kualitas Marketplace PT . Metraplaza (Blanja.com) Berdasarkan Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, pp. 6032–6040, 2018.
- [11] C. Budihartanti, S. Rusiyati, and M. Badrul, "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis," *Pros. Semin. Nas. Teknoka*, vol. 4, no. 2502, pp. I58–I62, 2019, doi: 10.22236/teknoka.v4i0.4186.
- [12] R. Nugraha, H. Ambar, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231, 2014.
- [13] G. A. Immanuel and R. Setiawan, "Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik," *KURAWAL J. Teknol. Inf. dan Ind.*, vol. 3, no. 2, pp. 181–190, 2020.
- [14] F. R. Wilujeng and R. Kusumo, "Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing terhadap Pelayanan Perusahaan dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)," *JIEMS (Journal Ind. Eng. Manag. Syst.)*, vol. 11, no. 2, pp. 64–69, 2018, doi: 10.30813/jiems.v11i2.1182.
- [15] P. Zahra and F. H. Hanifa, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plaza Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021," *eProceedings Appl. Sci.*, vol. 7, no. 4, pp. 567–575, 2021, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254/14977>.
- [16] R. Magdalena, A. Cakramihardja, A. Z. Agathon, R. F. Salim, and F. J. Wong, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dengan Indeks Kepuasan Metode Ipa (Importance-Performance Analysis)," *J. Semin. Nas. Teknol. Fak. Tek. Univ. Krisnadwipayana*, pp. 271–278, 2019.