

ABSTRAK

Peranan sistem informasi dan teknologi informasi telah membuka mata dunia akan dunia baru dan sebuah jaringan bisnis dunia tanpa batas. Peranan Teknologi Informasi bagi perusahaan adalah untuk mencapai keunggulan bersaing. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom) pada divisi *Assurance* mempunyai *website* dalam menunjang pekerjaan pada divisi *Assurance* agar lebih terorganisir, cepat, mudah dan efektif.

Website merupakan suatu tempat dimana *provider* menempatkan informasi kepada pengguna internet. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka.

Pengembangan sebuah *website* dapat dilakukan dengan pengukuran *WebQual* (*Website Quality*). dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* yang terdiri dari 22 indikator. Kemudian dibandingkan antara (Harapan) dengan (Persepsi). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, kuantitatif, analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 responden dengan teknik pengambilan populasi menggunakan sampling jenuh.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas aktual Persepsi dan kualitas ideal Harapan dari semua indikator bernilai negatif. Nilai *gap* sebesar -(1.06). Dimensi yang memiliki *gap* terbesar adalah *Information Quality* dengan selisih *gap* sebesar - (1.21).

Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$ yang berarti bahwa Persepsi yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi Harapan yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas masih buruk. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pada variabel yang memiliki *gap* tinggi, di anggap penting namun tidak berjalan baik untuk di perbaiki dan di optimalkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, *WebQual*, *Importance Performance Analysis*, *GAP*