

ANALISIS KUALITAS WEBSITE BANK BNI MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Mahir Pradana¹ dan Muhammad Ichsan²

Universitas Telkom

Email : mahir.pradana@gmail.com¹, muhamad.ichsann@gmail.com²

ABSTRACT

At the present time, the usability of the website is excellent for companies in marketing their products or services. Hence many websites are business based in Indonesia. One of the websites that follow the trend is www.bni.co.id. Website owned by Bank Negara Indonesia (BNI) that provides a modern banking service system. This study aims to describe the quality level of www.bni.co.id based on the user's assessment of the actual perceived quality and ideal quality expected. This research is descriptive quantitative research with WEBQUAL dimension approach that is usability, information quality, and service interaction which is assessed based on performance and importance level.

Respondents in this study numbered 100 users by using incidental sampling technique. From this research, it is found that overall there is gap value which is negative value between actual quality (performance) and ideal quality (importance) equal to (-0.18). The largest gap (gap) is the information quality dimension with the value (-0.40). Based on these results can be concluded that the actual quality perceived can not meet the ideal quality desired website www.bni.co.id users especially from the quality attributes associated with service interaction in the website. The quality attributes that are the top priority in the improvement to get the web in accordance with the wishes of the user is attractive appearance, reliable information, actual information, relevant information, information easy to understand, information in the appropriate format ..

Keywords : Website Quality, Webqual, Importance Performance Analysis, Business Administration

ANALISIS KUALITAS WEBSITE BANK BNI MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Mahir Pradana¹ dan Muhammad Ichsan²

Universitas Telkom

Email : mahir.pradana@gmail.com¹, muhamad.ichsann@gmail.com²

ABSTRAK

Pada waktu sekarang ini ,kegunaan dari website menjadi primadona bagi perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa mereka. Sehingga banyak website yang berbasis bisnis di Indonesia. Salah satu website yang mengikuti tren yang ada adalah www.bni.co.id. Website milik Bank Negara Indonesia (BNI) itu memebrikan sebuah sistem layanan perbankan yang modern. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas www.bni.co.id berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan dimensi WEBQUAL yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*).

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 pengguna dengan menggunakan teknik sampling insidental. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar (-0,18). Nilai kesenjangan (*gap*) paling besar adalah dimensi *information quality* dengan nilai (-0,40). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website www.bni.co.id terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam website. atribut kualitas yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna mendapatkan web yang sesuai dengan keinginan pengguna adalah tampilan menarik, informasi dapat dipercaya, informasi aktual, informasi relevan, informasi mudah dimengerti, informasi dalam format yang sesuai..

Kata Kunci : Kualitas website, Webqual, Analisis Kinerja Ideal, Administrasi Bisnis