

# **PENGEMBANGAN WEBSITE INFORMASI SAWIT PEDIA DAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP DESAIN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAANNYA**

## **DEVELOPMENT OF INFORMATION WEBSITE SAWIT PEDIA AND USER PERCEPTION TO DESIGN AND EASE OF USE**

Muhammad Reza Harahap<sup>1</sup>, F. Restuhadi<sup>2</sup> and D. Kurnia<sup>3</sup>  
Agribusiness Department, Agriculture Faculty, University of Riau  
Address : Bina Widya, Pekanbaru, Riau  
(muhammadrezaharahap@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Website is media to meet the information needs for palm subjects. Sawit Pedia Website development based on research purpose that analyze characteristics of users, analyze level of user satisfaction and analyze level of expectations and performance attributes of website. Sampling method using a convenience sampling through online questionnaires Google Forms. Amount of samples is set to 150 people. Characteristics users of Sawit Pedia Website, male 60%, age between 18-28 years old 86%, unmarried 87%, high school graduate/equal 73%, student profession 71%, no income 62%, looking for information motive 69%, internet experience more than 5 years 81%, self-taught learning internet 59%, smartphone uses 49%, internet access at home 55%, internet consumption over 25 hours a week 29% and non-agricultural background 77%. Customer Satisfaction Index (CSI) showed 74.055% are satisfied. Importance Performance Analysis showed no attribute in Quadrant I. Quadrant II there are twelve attributes that the accuracy of information, ease understanding of information, information actuality, information credibility, ease of use website, search facility, comments column, homepage, header, menubar, banner and widget post recently that must be maintained performance. Quadrant III there are two attributes that intentions and persuasion indicate website does not provide interest content for users. Quadrant IV there are five attributes speed of access, social media, template, calendar widgets and flag counter widget indicates users are not expecting these attributes although high performance and should be eliminated. Sawit Pedia Website development should include a website application Android and iOS that meet the trend of smartphone usage.

**Keywords : Sawit Pedia Website, Customer Satisfaction Index, User Perception, Importance Performance Analysis, Website Design**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Riau

<sup>2</sup>Staf Pengajar Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Riau

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kelapa sawit sebagai perkebunan terbesar di Indonesia menuntut tersedianya informasi untuk dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi subyek yang terlibat dalam industri kelapa sawit. Informasi kelapa sawit menjadi kebutuhan bagi subyek kelapa sawit dan masyarakat umum sebagai konsumen dari produk akhir kelapa sawit. **Boone dan Kurtz (2010)** berpendapat langkah dalam memuaskan kebutuhan informasi adalah dengan melakukan pencarian (*search*).

Pencarian informasi kelapa sawit di internet dapat melalui berbagai media. Website menjadi media yang lebih dikenal dan mudah diakses. Keberadaan media informasi seperti website sangat dibutuhkan sebagai sumber pengetahuan bagi subjek kelapa sawit.

Pengembangan website di bidang kelapa sawit berperan dalam mendukung tersedianya informasi kelapa sawit yang relevan dan selalu *update*. Pengembangan website berupa sekumpulan langkah teknis pembangunan website, kontenisasi website dan peningkatan *traffic* pengunjung berguna untuk menyalurkan informasi hasil penelitian dan inovasi teknologi bidang kelapa sawit sehingga peningkatan produksi TBS dan CPO tercapai demi pembangunan industri kelapa sawit yang berkelanjutan.

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Menganalisis karakteristik pengguna Website Informasi Sawit *pedia*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan *pengguna* terhadap dimensi Website Informasi Sawit *pedia*.

3. Menganalisis tingkat harapan dan kinerja atribut dari berbagai dimensi Website Informasi Sawit *pedia*.

Manfaat penelitian yakni :

1. Memberikan informasi kelapa sawit kepada subyek yang terlibat dalam kelapa sawit, sehingga mempermudah dalam penanganan permasalahan kelapa sawit.
2. Sebagai referensi tambahan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi yang berkaitan dengan kelapa sawit. Terutama bagi perusahaan yang berperan sebagai *stakeholder* yang dapat membantu pengembangan perkebunan kelapa sawit.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu Penelitian

Penelitian dimulai dari pembuatan website yang berlangsung pada bulan Juli 2015. Penyusunan proposal dilakukan antara bulan Juli sampai Oktober 2015. Pada bulan November hingga Desember 2015 dilakukan penyebaran kuisisioner *online*, pengumpulan data, pentabulasian data, analisis data serta penulisan laporan hasil penelitian.

### Metode Pengambilan Sampel dan Data

Metode pengambilan sampel dilakukan bertahap dengan *convenience sampling*. Tahap pertama pencarian jumlah populasi dengan melihat *hit counter* Website Sawit *Pedia*. Jumlah populasi berdasarkan hasil pengamatan terhitung sejak bulan November 2015 adalah sebanyak 947 pengunjung. Selanjutnya penentuan tingkat kesalahan 5%. Penentuan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 150 orang.

Pengambilan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* dengan *Google Formulir*. URL kemudian disebarluaskan melalui media sosial Facebook kepada calon responden berisi sekumpulan pernyataan tertutup. Data sekunder diperoleh dari studi literatur skripsi atau jurnal, buku, majalah dan sumber lain yang relevan dan kredibel.

## **Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% berarti instrumen adalah valid dengan nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,1966 maka pertanyaan tersebut dianggap valid.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh ( $r_{\alpha}$ )  $>$  0,1966. Hal ini ditunjukkan apabila  $r_{\alpha} >$   $r$  tabel, maka instrumen tersebut dapat diandalkan.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Tingkat kepuasan pengguna Website Informasi *Sawit Pedia* dihitung menggunakan alat analisis CSI. Perhitungan CSI berasal dari perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factors* (WF) dan *Weight Score* (WS).

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dilihat dari kriteria :

- 0,00 – 0,34 = Tidak Puas
- 0,35 – 0,50 = Kurang Puas
- 0,51 – 0,64 = Cukup Puas
- 0,65 – 0,80 = Puas
- 0,81 – 1,00 = Sangat Puas

## **Importance - Performance Analysis (IPA)**

Kinerja Website *Sawit Pedia* diukur dengan menghitung nilai TKI dan membandingkannya dengan nilai 100%. Selanjutnya masing-masing atribut diposisikan dalam diagram kartesius, dimana setiap kuadran menunjukkan sifat dari suatu atribut.

Diagram kartesius terdiri dari empat bagian dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ( $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  adalah rata-rata bobot kinerja website, sedangkan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata harapan website.

### **Kuadran I**

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut dengan harapan tinggi, tetapi memiliki kinerja yang rendah. Atribut pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya, karena kinerjanya tidak dapat memuaskan pengguna.

### **Kuadran II**

Kuadran ini mengindikasikan atribut memiliki tingkat harapan dan kinerja relatif tinggi. Atribut yang masuk pada kuadran ini harus dipertahankan dan terus dikelola dengan baik agar unggul dimata pengguna.

### **Kuadran III**

Kuadran ini mencirikan atribut dengan harapan dan kinerja rendah. Atribut ini tidak terlalu penting oleh pengguna dan pengembang website hanya melaksanakan dengan biasa saja. Atribut ini harus ditingkatkan kinerjanya.

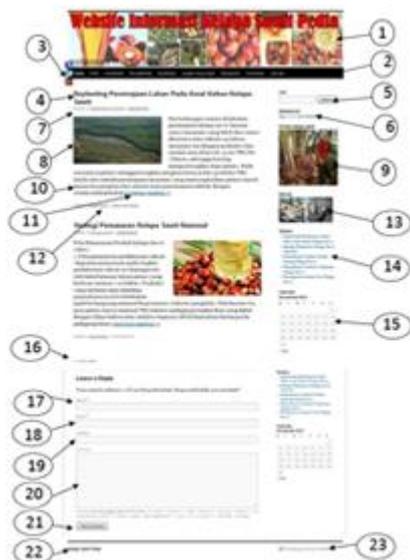
### **Kuadran IV**

Kuadran ini mencirikan atribut yang memiliki kinerja yang tinggi namun pengguna tidak terlalu mengharap atribut tersebut sehingga pengguna beranggapan

terlalu berlebihan. Atribut ini dapat dihilangkan atau dikurangi, agar lebih efisien dan efektif dalam pengembangan website.

## HASIL DAN PEMBAHASAN Website Sawit Pedia

### Elemen Website Sawit Pedia



Gambar 1. Elemen dan navigasi Website Sawit Pedia

1. Header
2. Menu bar
3. *Banner* Sosial Media
4. Judul Postingan
5. Kotak Pencarian
6. *Single Link* 000webhost
7. Status Tanggal Posting dan Akun Pengosting
8. Gambar Utama Postingan
9. *Banner* Proses Kelapa Sawit
10. Artikel Singkat Postingan
11. Continue Reading→
12. Status Kategori Postingan dan Link Komentar
13. *Banner* Iklan
14. Widget Recently Post
15. Widget Kalender
16. Older Post
17. Kotak Teks Name
18. Kotak Teks Email
19. Kotak Teks Website
20. Kotak Teks Komentar
21. Tombol Post Comment

22. Teks Kelapa *Sawit Pedia*

23. Logo dan Teks CopyRight WordPress

### **Homepage**

Menu *homepage* berisi tampilan *default* yang merupakan halaman depan Website *Sawit Pedia*.

### **Menu Profil**

Menu ini bersifat *static page* yang berisi informasi Website *Sawit Pedia* dan biodata admin. Menu ini memiliki alamat URL “[http://kelapasawitpedia.tk/?page\\_id=2](http://kelapasawitpedia.tk/?page_id=2)”.

### **Menu HamaPedia**

Menu ini merupakan menu kategori yang menampilkan postingan seputar hama kelapa sawit. Menu HamaPedia memiliki URL “<http://kelapasawitpedia.tk/?cat=36>”. Menu ini memiliki empat sub menu yakni :

- a. *Hama Akar*
- b. *Hama Daun*
- c. *Hama Batang*
- d. *Hama Buah*

### **Menu PenyakitPedia**

Menu kategori ini berisi kumpulan postingan penyakit. Menu ini memiliki URL “<http://kelapasawitpedia.tk/?cat=37>”. Menu ini memiliki empat sub menu yakni :

- a. *Penyakit Akar*
- b. *Penyakit Daun*
- c. *Penyakit Batang*
- d. *Penyakit Buah*

### **Menu SawitPedia**

Menu ini menyajikan kategori berisi informasi umum kelapa sawit. Menu ini menampilkan berbagai postingan teknik budidaya dimulai dari persiapan penanaman sampai teknik *replanting* kelapa sawit. Menu ini memiliki alamat URL

<http://kelapasawitpedia.tk/?cat=19>

### **Menu Update Harga Sawit**

Menu ini menampilkan *banner* yang mendeskripsikan harga TBS lokal dan harga CPO internasional. *Link* pertama menuju website “[www.disbun.riau.go.id](http://www.disbun.riau.go.id)” dan informasi *link* kedua menuju “[www.mpoc.org.my/Daily\\_Palm\\_Oil\\_Prices.aspx](http://www.mpoc.org.my/Daily_Palm_Oil_Prices.aspx)”. Menu ini memiliki alamat URL “[http://kelapasawitpedia.tk/?page\\_id=51](http://kelapasawitpedia.tk/?page_id=51)”.

#### Menu 000webhost

Menu ini menampilkan dua *banner* 000webhost yang mengandung *link* menuju halaman “[www.000webhost.com](http://www.000webhost.com)”. Menu ini memiliki alamat URL “[http://kelapasawitpedia.tk/?page\\_id=97](http://kelapasawitpedia.tk/?page_id=97)”.

#### Menu Wordpress

Menu ini menampilkan *banner* Wordpress. Dibawah *banner* terdapat tiga URL yang yakni Wordpress Indonesia

(<http://id.wordpress.org>), Wordpress penyedia CMS (<http://wordpress.org>) dan terakhir website utama wordpress (<http://wordpress.com>). Menu ini memiliki alamat URL “[http://kelapasawitpedia.tk/?page\\_id=106](http://kelapasawitpedia.tk/?page_id=106)”.

#### Menu Lain-lain

Menu terakhir berisi kategori yang termasuk dalam kategori lainnya. Menu ini memiliki alamat URL “<http://kelapasawitpedia.tk/?cat=1>”

#### Karakteristik Pengguna

##### Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku internet pengguna. Morissan (2008) menyatakan adanya perbedaan pilihan informasi antara perempuan dan laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan pengunjung mayoritas adalah laki-laki 60% dari jumlah pengguna.

**Tabel 1. Jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	90	60,00
2	Perempuan	60	40,00
	Total	150	100

##### Usia

Usia merupakan faktor yang mempengaruhi waktu konsumsi dan perilaku berinternet. Perbedaan usia mengakibatkan perbedaan selera terhadap pemilihan informasi (Sumarwan, 2004). Kebutuhan dan

minat terhadap informasi sesuai dengan usia pengguna. Mayoritas usia pengguna berada pada kisaran 18 – 28 tahun 86%. Hal ini menunjukkan pengguna produktif dan mendukung aktifitas internet yang tinggi.

**Tabel 2. Distribusi usia**

No.	Kelompok usia	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	< 17 tahun	2	1,00
2	18 – 28 tahun	129	86,00
3	29 – 39 tahun	14	10,00
4	40 – 50 tahun	5	3,00
5	> 51 tahun	0	0,00
	Total	150	100

##### Status

Status mempengaruhi sifat dan curahan waktu akses internet pengguna. Mayoritas pengguna berstatus belum menikah 87%.

Pengguna berstatus belum menikah memiliki waktu akses internet relatif tinggi dan aktif dibanding dengan pengguna yang telah menikah.

**Tabel 3. Status**

No.	Status	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Belum menikah	130	87,00
2	Menikah	20	13,00
	Total	150	100

### Pendapatan

Pendapatan merupakan faktor yang mempengaruhi kemampuan dan jenis perangkat dalam mengakses internet. Dominasi pengguna tidak

berpenghasilan 62% didukung oleh jenis pekerjaan yang menunjukkan mayoritas pengguna berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa.

**Tabel 4. Distribusi pendapatan**

No.	Pendapatan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak berpenghasilan	93	62,00
2	< 2.000.000	22	15,00
3	2.000.100 - 4.000.000	17	11,00
4	4.000.100 – 6.000.000	10	7,00
5	> 6.000.1000	8	5,00
	Total	150	100

### Tingkat Pendidikan

Pendidikan erat kaitannya terhadap bagaimana pengguna dalam memilih perangkat media (Schiffman, 2008). Mayoritas pengguna lulusan SMA/Sederajat 73%. Hasil penelitian Armaidah (2014) menyatakan pendidikan

konsumen berhubungan positif dengan perilaku. Pendidikan yang relatif tinggi mempengaruhi kebutuhan dan kemampuan mengolah informasi yang cenderung lebih spesifik dan meningkat.

**Tabel 5. Tingkat pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak bersekolah	0	00,00
2	Lulus SD/Sederajat	0	00,00
3	Lulus SMP/Sederajat	2	2,00
4	Lulus SMA/Sederajat	110	73,00
5	Lulus PT	38	25,00
	Total	150	100

### Pekerjaan

Pekerjaan menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku internet dan waktu akses internet. Sebesar

71% pengguna berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa. Hal ini mengindikasikan pengguna didominasi oleh kaum intelektual

yang memiliki ketergantungan terhadap internet yang tinggi.

**Tabel 6. Jenis pekerjaan**

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Petani	4	3,00
2	PNS	1	1,00
3	Pengusaha	8	5,00
4	Pelajar/Mahasiswa	107	71,00
5	Lain-lain	30	20,00
Total		150	100

**Pengalaman Penggunaan Internet**

Pengalaman internet akan melibatkan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) pengguna dalam mengakses internet. Hasil penelitian menunjukkan 81%

pengguna memiliki pengalaman internet pada jangka waktu diatas 5 tahun. Hal ini menunjukkan pengguna memiliki keterampilan melek digital (*digital literacy skill*) yang tinggi.

**Tabel 7. Pengalaman penggunaan internet**

No.	Pengalaman internet	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	< 1 tahun	0	0,00
2	2 tahun	4	3,00
3	3 tahun	12	8,00
4	4 tahun	12	8,00
5	> 5 tahun	122	81,00
Total		150	100

**Konsumsi Waktu Penggunaan Internet**

Konsumsi internet merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku dalam mendapatkan

informasi. Mayoritas konsumsi internet diatas 25 jam per minggu. Hal ini menunjukkan konsumsi internet pengguna relatif tinggi.

**Tabel 8. Konsumsi waktu penggunaan internet**

No.	Konsumsi internet	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	< 6 jam per minggu	23	16,00
2	7 - 12 jam per minggu	29	19,00
3	13 – 18 jam per minggu	34	23,00
4	19 – 24 jam per minggu	20	13,00
5	> 25 jam per minggu	44	29,00
Total		150	100

**Perkembangan Diri Atas Internet**

Terdapat 59% pengguna yang mendapatkan pengetahuan akses internet dari belajar sendiri atau otodidak. Hal ini menunjukkan pengguna telah memiliki tingkat

pendidikan yang tinggi sehingga memiliki pengetahuan digital (*digital knowledge*) yang digunakan untuk memanfaatkan internet untuk pertama kalinya.

**Tabel 9. Perkembangan diri atas internet**

No.	Perkembangan diri	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Otodidak	89	59,00
2	Tahu dari teman	12	8,00
3	Melalui pendidikan formal	27	18,00
4	Melalui pendidikan informal	10	7,00
5	Lain-lain	12	8,00
	Total	150	100

**Perangkat Akses Internet**

Perkembangan teknologi telah mempermudah dalam mengakses informasi. Sebesar 49% pengguna menggunakan *smartphone* untuk mengakses internet. Adanya

tren perkembangan *gadget* dengan sistem operasi Android, iOS, Windows dan Blackberry mempengaruhi penggunaan *smartphone* pengguna dalam mengakses internet.

**Tabel 10. Perangkat untuk mengakses internet**

No.	Akses internet	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	PC/Komputer rumah	15	10,00
2	Laptop/Notebook	51	34,00
3	Smartphone	73	49,00
4	Lain-lain	11	7,00
	Total	150	100

**Tempat Akses Internet**

Tempat yang digunakan untuk mengakses internet mempengaruhi waktu konsumsi internet. Rumah menjadi tempat mayoritas pengguna dalam

mengakses internet dengan sebesar 55%. Hal ini membuat waktu konsumsi internet menjadi lebih lama, karena rumah merupakan tempat yang nyaman untuk menghabiskan waktu.

**Tabel 11. Tempat mengakses internet**

No.	Tempat akses internet	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Rumah	83	55,00
2	Warung internet (Warnet)	9	6,00
3	Sekolah/Kampus	18	12,00
4	Tempat kerja	10	7,00
5	Lain-lain	30	20,00
	Total	150	100

**Motif Penggunaan Internet**

Motif penggunaan internet didapat dari akumulasi kebutuhan yang menimbulkan motif-motif tertentu dalam diri pengguna. Dominasi motif pengguna dalam

mengakses internet adalah untuk mencari informasi sebesar 69%. Data ini mendukung karakteristik pengguna sebelumnya yang mayoritas memiliki pendidikan dan pengalaman internet tinggi.

**Tabel 12. Motif dan alasan penggunaan internet**

No.	Motif internet	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Mencari informasi	104	69,00
2	Hiburan	15	10,00
3	Interaksi sosial	6	4,00
4	Mengisi waktu	13	9,00
5	Lain-lain	12	8,00
	Total	150	100

**Latar belakang Pengguna Terkait Pertanian**

Pengguna yang memiliki latar belakang yang berbeda akan menghasilkan penilaian yang bervariasi. Mayoritas pengguna memiliki latar belakang non-

pertanian 77%. Hal ini menegaskan bahwa pengguna melakukan penilaian berdasarkan persepsi positif terhadap informasi kelapa sawit yang tersedia dalam Website *Sawit Pedia*.

**Tabel 13. Latar belakang pengguna terkait pertanian**

No.	Latar belakang pertanian	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak	115	77
2	Iya	35	23
	Total	150	100

**Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas**

Pengujian validitas instrumen menggunakan bantuan software *SPSS 13 for windows*. Hasil uji berbagai atribut harapan membuktikan bahwa nilai *corrected item-total correlation* atau *r* hitung dari seluruh atribut harapan memiliki tingkat validitas yang baik karena lebih besar dari 0,159.

Pengujian validitas atribut kinerja menggunakan bantuan software *SPSS 13 for windows* menyimpulkan bahwa nilai *r* hitung mengindikasikan seluruh atribut kinerja memiliki tingkat validitas baik karena juga lebih besar dari 0,159.

Nilai *r* hitung mengindikasikan seluruh atribut harapan dan kinerja memiliki tingkat validitas baik karena lebih besar dari 0,159 (Santoso, 2010)

Pengujian reliabilitas menggunakan *SPSS 13 for windows*. Angka *Cronbach Alpha* pada kisaran 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik (Sekaran, 2006). Uji reliabilitas kinerja Website *Sawit Pedia* menyimpulkan bahwa nilai uji statistik *Cronbach Alpha* sebesar 0,924. Nilai ini diartikan sebagai ukuran dari konsistensi internal skala multi-item. Artinya bahwa angka tersebut lebih besar daripada 0,159 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian data yang digunakan adalah reliabel.

Uji reliabilitas kinerja menyimpulkan bahwa nilai uji statistik *Cronbach Alpha* sebesar 0,950. Nilai ini dijadikan sebagai ukuran dari konsistensi internal skala multi-item. Artinya hasil tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel 0,159 pada tingkat

kepercayaan 95%. Dengan demikian data yang digunakan adalah reliabel.

### **Analisis Tingkat Kepuasan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Nilai rata-rata harapan dan kinerja masing-masing atribut website digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk atribut kualitas dari Website *Sawit Pedia* sebesar 74,055%. Artinya persentase kepuasan pengguna terhadap kinerja website sebesar 74,055% dari 100% kepuasan maksimal pengguna. Sisanya sebesar 25,945% menunjukkan ketidakpuasan pengguna yang diakibatkan kinerja

dari beberapa atribut pada Website *Sawit Pedia* yang belum sesuai dengan harapan.

Persentase 74,055% masuk pada rentang 0,65 – 0,80. Artinya bahwa secara umum pengguna website telah puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh Website *Sawit Pedia*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan mayoritas harapannya dalam mengakses dan menggunakan Website *Sawit Pedia* telah terpenuhi. Tetapi bagi pihak admin dan pengembang website harus tetap meningkatkan kinerjanya agar kepuasan pengguna menjadi lebih maksimal dalam menggunakan Website *Sawit Pedia*.

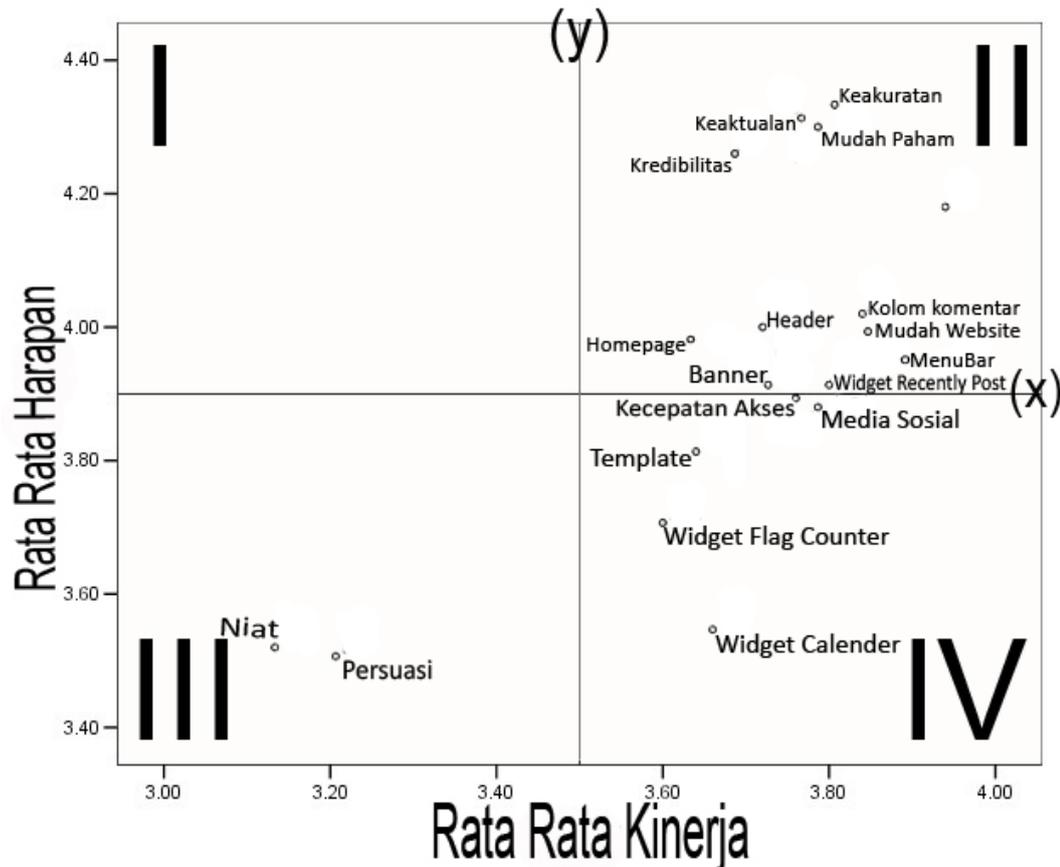
**Tabel 14. Tabulasi perhitungan analisis CSI**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>MIS</b>	<b>WF</b>	<b>MSS</b>	<b>WS</b>
<i>Content</i>	Keakuratan Informasi	4,33	5,78	3,81	0,219
	Kemudahan Pemahaman Informasi	4,3	5,73	3,79	0,217
	Keaktualan Informasi	4,31	5,75	3,76	0,216
	Kredibilitas Informasi	4,26	5,68	3,68	0,209
<i>Usability</i>	Kecepatan Akses	3,89	5,19	3,76	0,195
	Kemudahan Penggunaan Website	3,99	5,32	3,85	0,205
	Fasilitas Search	4,18	5,57	3,94	0,219
<i>Interaction</i>	Kolom Komentar	4,02	5,35	3,84	0,205
	Media Sosial	3,88	5,17	3,79	0,196
<i>Action</i>	Niat Pengguna	3,52	4,69	3,13	0,147
	Persuasi Pengguna	3,51	4,67	3,21	0,15
<i>Design</i>	Template	3,81	5,08	3,64	0,185
	Homepage	3,99	5,32	3,67	0,195
	Header	4	5,33	3,72	0,198
	Menubar	3,92	5,23	3,81	0,199
	Banner	3,91	5,22	3,73	0,194
	Widget Recently Post	3,91	5,22	3,8	0,198
	Widget Calender	3,55	4,73	3,66	0,173
	Widget Flag Counter	3,71	4,94	3,6	0,178
Jumlah		75,007	100	70,186	3,703
<b>CSI</b>		<b>74,055%</b>			

**Tingkat Harapan dan Kinerja**  
*Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance and Performance Analysis* digunakan untuk mengaitkan antara pentingnya atribut dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna, sehingga

memungkinkan pihak pengembang untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilakukan (Canway, 2014). Hal ini dijadikan sebagai dasar perbaikan yang harus diambil untuk tetap menarik dan mempertahankan kepuasan pelanggan.



**Gambar 2.** Hasil *Importance and Performance Analysis* diagram kartesius

**Kuadran I**

Kuadran I terletak diatas sumbu x (horizontal) yang menunjukkan atribut diatas rata – rata harapan pengguna dan disebelah kiri dari sumbu y (vertikal) yang menunjukkan atribut dibawah rata – rata kinerja Website *Sawit Pedia*.

Hasil *Importance and Performance Analysis* menyatakan bahwa tidak terdapat satu pun atribut Website *Sawit Pedia* yang terletak pada kuadran ini. Hal ini

mengindikasikan bahwa pihak admin dan pengembang Website *Sawit Pedia* telah mengakomodir semua atribut dengan baik tanpa mengabaikan atribut yang lain, sehingga semua atribut dapat memenuhi harapan pengguna.

**Kuadran II**

Kuadran II terletak diatas sumbu x (horizontal) yang menunjukkan atribut diatas rata - rata harapan pengguna dan disebelah

kanan dari sumbu y (vertikal) yang menunjukkan atribut juga diatas rata – rata kinerja Website *Sawit Pedia*.

Admin dan pihak pengembang Website *Sawit Pedia* sudah melakukan hal-hal yang tepat terhadap atribut yang dinilai penting oleh pengguna. Atribut-atribut tersebut terdiri atas keakuratan informasi, kemudahan pemahaman informasi, keaktualan informasi, kredibilitas informasi, kemudahan penggunaan website, fasilitas search, kolom komentar, homepage, header, menubar, banner dan widget recently post.

Pengguna menilai informasi sudah akurat, sehingga informasi yang disampaikan tidak melenceng (*out of the topic*) dari tema Website. Artinya pengguna menilai Website *Sawit Pedia* telah tepat memberikan informasi terkait kelapa sawit secara menyeluruh.

Pengguna memahami informasi yang diberikan karena disampaikan lebih detail dan sederhana. Tanpa berdasarkan faktor latar belakang, atribut kemudahan pemahaman informasi yang berada pada kuadran II mengindikasikan secara umum Website *Sawit Pedia* sudah menyajikan informasi awal kelapa sawit bagi kalangan awam.

Pengguna menganggap informasi sesuai dengan perkembangan zaman juga permasalahan yang dihadapi. Pengguna yakin dengan sumber informasi yang kredibel dan menganggap informasi tersebut dapat dijadikan referensi.

Pengguna tidak merasakan kesulitan mencari informasi dengan adanya fasilitas *search*. Pengguna menganggap kritik dan saran mereka telah ditampung dengan baik melalui

kotak komentar yang merupakan bagian dari dimensi *interaction*.

Lima atribut dimensi *design* pada kuadran ini yakni homepage, header, menubar, banner dan widget recently post. Pengguna menilai tampilan awal Website *Sawit Pedia* menarik. Header dinilai mewakili topik website. Menubar mudah digunakan (*easy to use*) dan merupakan satu-satunya alat pengunjung berinteraksi dengan *website* (Simarmata, 2015).

### **Kuadran III**

Kuadran III terletak dibawah sumbu x (horizontal) yang menunjukkan atribut dibawah rata - rata harapan pengguna dan disebelah kiri dari sumbu y (vertikal) yang menunjukkan atribut dibawah rata – rata kinerja Website *Sawit Pedia*.

Atribut yang masuk pada kuadran III ini adalah niat pengguna dan persuasi pengguna. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil. (Rahma, 2015)

Rendahnya niat dan persuasi pengguna karena beberapa faktor :

- a. Website *Sawit Pedia* belum bisa menyediakan konten mengenai informasi kelapa sawit yang menarik dan mudah diingat. Hal ini menyebabkan pengguna tidak memiliki antusiasme dalam mengunjungi website dan menjadi promotor bagi orang lain.
- b. Berdasarkan karakteristiknya, sebesar 77% memiliki latar belakang non-pertanian. Faktor ini menyebabkan kurang mampunya pengguna dalam menguraikan permasalahan dan menerapkan

solusi terkait informasi kelapa sawit.

- c. Konten dan informasi mengenai kelapa sawit yang diberikan oleh Website *Sawit Pedia* belum bersifat penting dan vital bagi kebutuhan pengguna.

Solusi bagi admin dan pengembang adalah sebagai berikut :

- a. Melengkapi website dengan sistem kenggotaan. Hal ini memberikan akses lebih. sebagai anggota untuk mendapatkan *update* langsung dari email.
- b. Membuat *open* postingan Website *Sawit Pedia* yang akan memperkaya konten dan menyesuaikan kebutuhan sesungguhnya yang sedang dihadapi pengguna di lapangan.
- c. Menyediakan forum diskusi sesama anggota untuk meningkatkan interaksi antara sesama pengguna website dan juga dengan admin dan pengembang website. Forum diskusi ini akan menjadi media evaluasi terhadap kinerja dan harapan pengguna dan dijadikan alat untuk memperbaiki konten Website *Sawit Pedia* kedepannya.
- d. Memberikan beberapa fitur yang lebih berguna termasuk *update* harga TBS serta informasi penjualan saprodi kelapa sawit (pupuk, pestisida dan benih).
- e. Peningkatan jumlah *traffic* dengan promosi melalui internet serta adanya penguatan teknik SEO (*Search Engine Optimized*).

#### **Kuadran IV**

Kuadran IV terletak dibawah sumbu x (horizontal) yang menunjukkan atribut dibawah rata - rata harapan pengguna dan disebelah kanan dari sumbu y (vertikal) yang

menunjukkan atribut diatas rata – rata kinerja.

Atribut yang berada pada kuadran ini terdiri dari kecepatan akses, media sosial, template, widget kalender dan flag counter. Bagi pengguna atribut tersebut tidak terlalu diperlukan. Menurut **Simarmata (2015)** atribut *load time* sangat penting karena mempengaruhi “kepuasan” pengunjung.

Adapun solusi bagi admin dan pengembang adalah mempelajari lima atribut ini. Bila dinilai penting, perlu dilakukan pengenalan akan manfaat atribut. Seperti kecepatan akses yang dinilai penting terhadap efisiensi waktu. Bila atribut dinilai kurang penting bagi pengembangan website, maka pihak admin dan pengembang lebih baik membuangnya.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dirumuskan kesimpulan yakni :

1. Karakteristik pengguna Website *Sawit Pedia* 60% laki-laki dengan kelompok usia antara 18-28 tahun 86%. Hal ini menunjukkan pengguna yang produktif. Pengguna belum menikah 87% dengan lulusan SMA/Sederajat 73% serta berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa 71% dan tidak berpenghasilan 62%. Hal ini mengindikasikan pengguna memiliki tingkat pendidikan yang tinggi didukung motif mengakses internet untuk mencari informasi 69%. Aktifitas internet pengguna yang tinggi didukung pengalaman internet yang lama diatas 5 tahun 81% dan perkembangan diri atas internet secara otodidak 59%. Pengguna mengikuti tren *gadget*

dengan mengakses internet menggunakan *smartphone* 49% dan menjadikan rumah sebagai tempat akses 55%. Hal ini mengakibatkan waktu akses internet pengguna menjadi lama diatas 25 jam per minggu 29%. Pengguna tidak memiliki latar belakang pertanian 77%.

2. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui bahwa nilai kepuasan pengguna Website *Sawit Pedia* adalah sebesar 74,055 % yang apabila diubah menjadi bilangan desimal maka berada pada rentang 0,65 – 0,80 yang berarti pengguna telah puas terhadap kinerja Website *Sawit Pedia*.
3. Berdasarkan hasil dari *Importance Peformance Analysis*, tidak terdapat atribut pada Kuadran I yang mengindikasikan bahwa tidak ada atribut yang kinerjanya rendah dari harapan tinggi pengguna Website *Sawit Pedia*. Pada kuadran II terdapat dua belas atribut yakni keakuratan informasi, kemudahan pemahaman informasi, keaktualan informasi, kredibilitas informasi, kemudahan penggunaan website, fasilitas search, kolom komentar, homepage, header, menubar, widget recently post dan banner yang mesti dipertahankan kinerjanya untuk menjaga kepuasan pengguna. Pada kuadran III terdapat dua atribut yakni niat dan persuasi pengguna yang mengindikasikan bahwa website belum bisa menyediakan konten yang menarik dan bersifat vital serta banyaknya pengguna dengan latar belakang non pertanian sebesar 77% menjadikan pengguna tidak bisa menguraikan permasalahan maupun

menerapkan solusi terkait kelapa sawit. Bagi admin dan pengembang Website *Sawit Pedia* perlu menyediakan forum diskusi yang terdiri dari keanggotaan dan memberikan pengguna akses untuk memposting sendiri kontennya. Selain itu penguatan *Search Engine Optimized* juga diperlukan untuk meningkatkan *traffic* pengunjung. Kuadran IV terdapat lima atribut yakni kecepatan akses, media sosial, template, widget kalender dan widget flag counter yang mengindikasikan bahwa pengguna tidak mengharapkan atribut ini walaupun kinerjanya tinggi sehingga bagi pihak admin dan pengembang Website *Sawit Pedia* seharusnya menghilangkan atribut ini untuk efisiensi waktu dan tenaga.

### Saran

1. Pengembangan website berbasis kelapa sawit tidak berhenti sampai proses pengembangan teknis tetapi adanya pengembangan yang berorientasi aplikasi Android atau iOS untuk menjawab permintaan industri *gadget* yang semakin berkembang. Hal ini memungkinkan website dengan berbagai fitur termasuk *update* harga TBS lokal, harga dan tempat jual – beli saprodi kelapa sawit serta harga CPO dunia.
2. Peneliti berharap bahwa pengembangan website dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi kinerjanya sehingga menjadi lebih menarik dan interaktif bagi pengguna.

### DAFTAR PUSTAKA

Armaidah, F. Restuhadi dan J. Yusri. 2014. **Atribut Produk Dan**

- Karakteristik Konsumen Yang Mempengaruhi Sikap Konsumen Dalam Pembelian Buah Naga Putih (*Hylocereus Undatus*)**, Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Riau, Vol 1, No 2.
- Boone, L.E dan Kurtz, D.L. 2010. **Contemporary Business**, 14th Ed. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Canway, J, F. Restuhadi dan E. Sayamar. 2014. **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Roti Bobo Bakery Di Kota Pekanbaru**. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Riau, Vol 1, No 1.
- Morisson., J. 2008. **Manajemen Media Penyiaran : Strategi Mengelola Radio dan Televisi**. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Rahma, S.R, F. Restuhadi dan S. Khaswarina. 2015. **Analisis Atribut Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pisang Goreng Kipas Kuantan-II Di Kota Pekanbaru**. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Riau. Pekanbaru, Vol 2, No2.
- Santoso, S. 2010. **Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik**. PT. Elek Media Komputindo. Jakarta.
- Schiffman, L.G. 2008. **Perilaku Konsumen**. PT Indeks. Jakarta.
- Sekaran, U. 2006. **Metode Penelitian Bisnis**. Salemba Empat. Jakarta.
- Simarmata, C, F. Restuhadi dan Dahliyusmanto. 2015. **Pengembangan Prototype Web Pariwisata Pekanbaru View dan Persepsi Pengguna Terhadap Desain dan Kemudahan Penggunaannya**. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Riau, Vol 2. No 2.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sumarwan, U. 2004. **Perilaku Konsumen**. Ghalia Indonesia. Bogor.