



Kajian Antarmuka dan Evaluasi Layanan pada Website Program Studi X Menggunakan Kansei Engineering Dan Metode Kano

Seliwati Ginting^{1*}, Ana Hadiana²

¹Manajemen Informatika, Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Bandung, Indonesia, 40274

²Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Bandung, Indonesia, 40135

*E-mail : seliwati88@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/e-komtek.v4i1.233>

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

Info Artikel

Diterima :

02-06-2020

Diperbaiki :

12-06-2020

Disetujui :

17-06-2020

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat rekomendasi elemen apa saja dalam merancang atau memperbaiki *website* mahasiswa berdasarkan kansei engineering dan layanan-layanan yang perlu ditingkatkan pada *website* prodi X. Dalam memenuhinya dapat memanfaatkan rekayasa kansei untuk menganalisis desain *website* yang menterjemahkan perasaan *stakeholder* kedalam desain *website* dan metode kano untuk evaluasi layanan *website*. Data didapatkan menggunakan kuisioner terhadap 30 responden. Hasil kuisioner diolah menggunakan statistik multivariate, dan evaluasi layanan menggunakan Metode Kano. Faktor utama yang berpengaruh dalam tampilan *website* yaitu "segar", artinya desain *website* dibuat sesuai selera anak muda dan keren seperti warna background, tidak membutuhkan header menu dan lain-lain. Sedangkan untuk evaluasi layanan menghasilkan 10 atribut yang harus ditingkatkan sesuai dengan derajat prioritas, misalnya pada dimensi *usability*, *webiste* lebih mudah dioperasikan. Selain itu, ada layanan yang dipertahankan sesuai dengan derajat prioritas sebanyak 15 atribut.

Kata Kunci: User Interface; Rekayasa Kansei; Layanan; Metode Kano

ABSTRACT

The purpose of this study is to make recommendations on what elements are in designing or improving student websites based on Kansei Engineering and services that need to be improved on the Study Program X website. In fulfilling them can utilize Kansei engineering to analyze website design that translates stakeholder feelings into website design and methods canoe for website service evaluation. Data obtained using a questionnaire of 30 respondents. The results of the questionnaire were processed using multivariate statistics, and service evaluation using the Kano Method. The main factor that influences the appearance of the website is "fresh", meaning that the website design is made according to the tastes of young people and cool like the background color, does not require a header menu and others. Whereas for service evaluation it produces 10 attributes that must be improved according to the priority level, for example in the usability dimension, the website is easier to operate. In addition, there are services that are maintained in accordance with the priority degrees of 15 attributes.

Keywords: User Interface; Kansei Engineering; Service; Kano Method

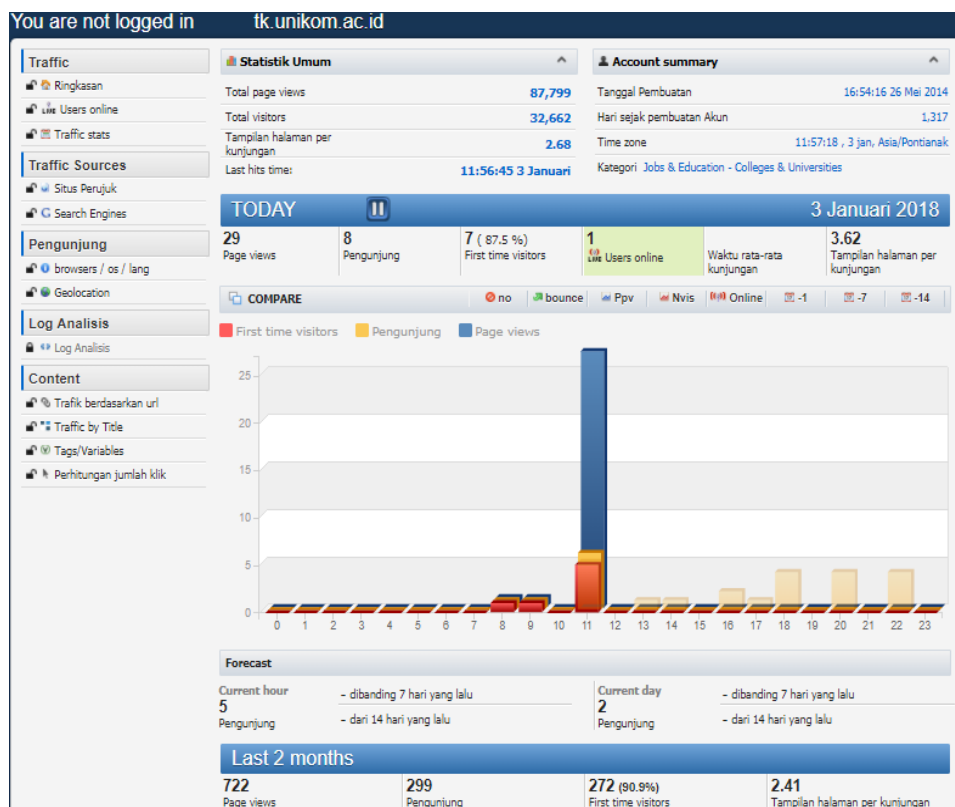
Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 55431



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

1. PENDAHULUAN

Website mahasiswa seharusnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa dan dosen. Pelayanan dapat berupa berita-berita yang terbaru di jurusan dan kegiatan-kegiatan jurusan yang *ter-update* [1]. Kebanyakan Program studi telah memiliki *website* mahasiswa untuk membagikan informasi jurusan terhadap mahasiwanya. Akan tetapi pengunjung *website* tersebut kurang. Hal ini terlihat dari rekap pengunjung pada *website* Program Studi (PRODI) X sebanyak 299 pengunjung selama 2 bulan, datanya dapat dilihat pada Gambar 1, jika dirata-rata pengunjung per harinya sebanyak 4-5 orang, jumlah pengunjung *website* mahasiswa sebanyak ini dapat dikategorikan kurang diminati. Kekurangan lain dari *website* ini yaitu layanan informasi yang diberikan. Pada tahun 2018 jumlah berita yang tayangkan hanya 1 berita dan tahun 2019 sebanyak 7 berita. Hal ini memperlihatkan kurangnya pelayanan informasi yang diberikan *website* terhadap mahasiswa atau pihak lainnya. Rekapitulasi pengunjung *websait* Prodi X disajikan pada Gambar 1 [1], [2].



Gambar 1. Rekapitulasi Pengunjung *Website* Prodi X

Selain dari jumlah pengunjung dan jumlah informasi yang ditampilkan pada *website*. Desain tampilan website dikembangkan dengan dasar fungsi dan kegunaan. Pada

perkembangannya proses pembuatan desain tampilan sebuah *website* agar dapat dimanfaatkan ketika telah di-*release* mulai melibatkan sisi perasaan pengguna [2], [3].

Oleh karena itu dibutuhkan analisis terhadap antarmuka dan layanan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan-perbaikan baik segi antarmuka dan layanan pada *website* untuk menarik pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan *Kansei Engineering* untuk analisis antarmuka *website* dan metode kano untuk analisis layanan-layanan [8], [9].

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah membuat rekomendasi elemen apa saja dalam merancang atau memperbaiki *website* mahasiswa berdasarkan kansei engineering dan layanan-layanan yang perlu ditingkatkan pada *website* prodi X.

2. MATERIAL DAN METODE

2.1 Material

a. *Kansei Engineering*

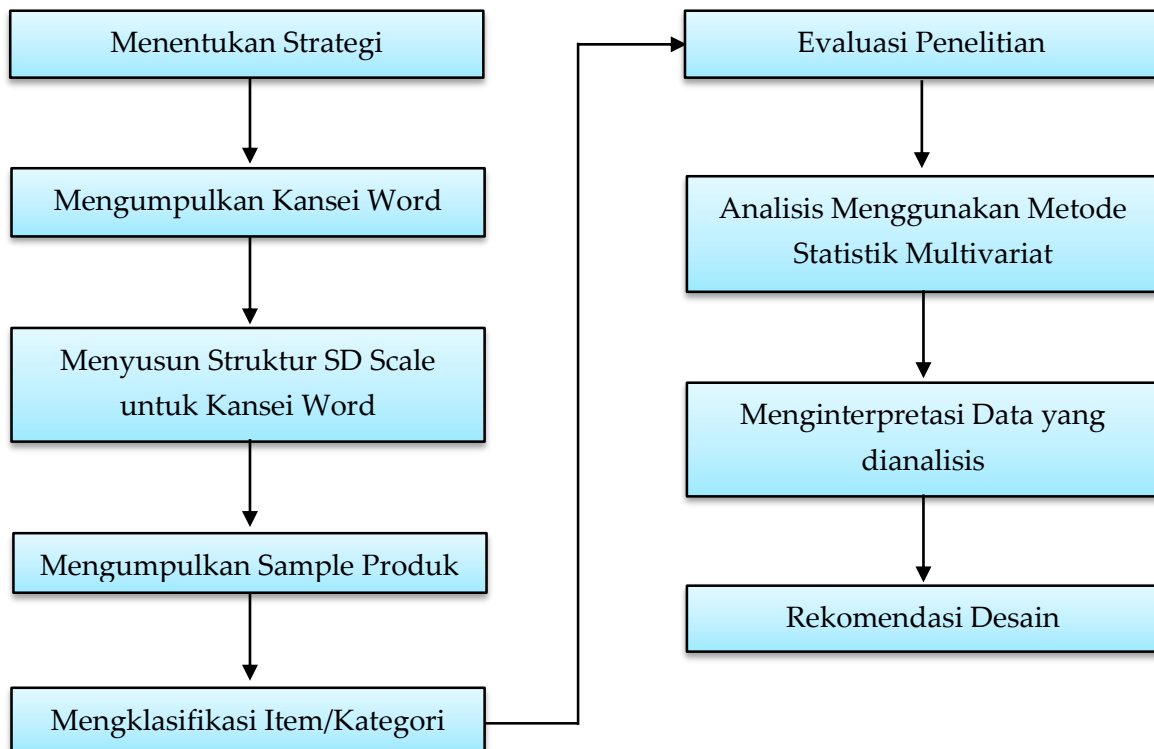
Kansei Engineering atau *Kansei Engineering* telah digunakan untuk desain *kansei* untuk beragam produk di seluruh dunia, *Kansei Engineering* merupakan teknologi yang memungkinkan penggabungan emosi manusia dalam persyaratan desain. Memiliki perspektif bahwa *kansei* sifatnya unik untuk berbagai domain yang berbeda dan juga unik untuk kelompok sasaran pengguna yang berbeda, dan menggunakan instrumen pengukuran verbal dalam metodologinya [3].

Kansei Engineering merupakan terobosan yang menghubungkan emosional/afektif dengan teknologi agar dapat dimanipulasi untuk menciptakan *website* pada kasus penelitian ini yang disesuaikan dengan emosional/perasaan *stakeholder*. *Kansei Engineering* adalah kemajuan IT dalam bidang ergonomi yang menyesuaikan dengan pandangan *stakeholder* dalam menciptakan, memperbaiki produk termasuk *software* [4].

Tahapan *Kansei Engineering* adalah sebagai berikut [5], [6]:

- 1) Dalam tahapan awal dari *Kansei Engineering*, konsumen akan diinvestigasi menggunakan metode psikologis atau psiko-fisiologis.
- 2) Fakta yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan analisis multivariat.
- 3) Dengan *Kansei Engineering* fakta yang dikaji akan diterjemahkan menjadi desain produk (*website*)

Alur *Kansei Engineering* dengan KEPack disajikan pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Alur *Kansei Engineering* dengan KEPack

Pada dunia industri, kriteria afektif/emosional menjadi hal yang diperlukan dalam membuat konsep suatu produk. Walaupun produk dikonsept, dibangun dan diuji sebetulnya mungkin tidak akan bermanfaat, apabila produknya tidak disukai oleh *stakeholder*. Selain itu *stakeholder* sukar dalam mencurahkan kemauannya atau emosionalnya [7].

b. Metode Kano

Metode kano merupakan cara dalam mengeluarkan produk atau layanan yang berkualitas. Dilihat dari definisi tersebut, dapat diasumsikan bahwa metode ini dapat dimanfaatkan untuk menaikkan nilai produk atau layanan berlandaskan pandangan *stakeholder* [8].

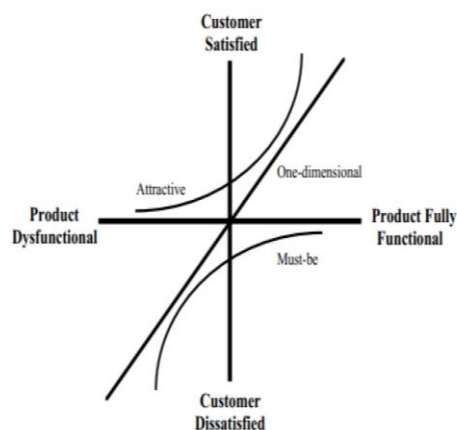
Berikut adalah langkah-langkah dalam menggunakan metode kano [9]:

- 1) Mengidentifikasi fitur-fitur penelitian
- 2) Membangun dan melaksanakan survei terhadap pelanggan
- 3) Menganalisis tanggapan hasil survei
- 4) Membuat prioritas aksi yang berdasarkan hasil temuan survei

Langkah metode kano disajikan pada **Gambar 3**, sedangkan diagram kano disajikan pada **Gambar 4**.



Gambar 3. Langkah Metode Kano



Gambar 4. Diagram Kano

c. Penelitian Terkait

Dalam pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan dengan ada bantuan dari penelitian-penelitian dari peneliti yang berkaitan. Sehingga pembandingan untuk mendapatkan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang lain yaitu mengenai mendesain *website* yang menggunakan *kansai engineering* dan evaluasi layanan dengan metode kano. Perbandingan peneliti terdahulu dan sekarang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Peneliti Terdahulu dan Sekarang

Nama Penulis, Tahun dan Judul	Keluaran	Kesesuaian	Variasi	
			Terdahulu	Rencana Penelitian
Yudhi Raymond Ramadhan, 2016 Implementasi <i>Kansai Engineering</i> Dalam Desain Tampilan <i>Website</i> Perguruan Tinggi (Studi Kasus : STIEB Perdana Mandiri Purwakarta) [5].	Menghasilkan rekomendasi desain	Analisis data menggunakan multivariat	Analisis Tampilan desain pada dunia pendidikan	Menganalisis layanan <i>website</i> jurusan menggunakan metode kano
Freedy Wicaksono, 2016 Penerapan <i>Kansai Engineering</i> pada Rancangan Antarmuka E-Learning Berbasis <i>Website</i> [6]	Matriks usulan tampilan atau prototype produk	Menggunakan <i>Kansai Engineering</i> dalam membangun <i>website</i>	Desain antarmuka untuk Profile E-Learning	Rekomendasi desain <i>website</i> mahasiswa
Muhamad Nurdin Abdul Muhaemin, 2016, Implementasi <i>Kansai Engineering</i> dalam Desain <i>Website</i> Profile Perguruan Tinggi [7].	Dua konsep emosi yang mengandung 6 emosi elemen-elemen desain.	Menggunakan <i>Kansai Engineering</i> dalam membangun <i>website</i>	Desain antarmuka untuk Profile Perguruan Tinggi	Rekomendasi desain <i>website</i> mahasiswa
Irsan Jaelani Penerapan Metode Kano Berdimensi Serqual dalam Menganalisis Kualiti Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus SIMAK STT. Wastukencana) [8].	Prioritas atribut layanan yang mana seharusnya ditingkatkan atau dipertahankan	Menggunakan metode kano. Menganalisis layanan <i>website</i> pada dunia akademik	Selain menganalisis layanan <i>website</i> ditambah dengan analisis desain <i>website</i>	Membuat rekomendasi layanan yang dapat ditambahkan pada <i>website</i> jurusan dan menggunakan Model Webqual 4.0

2.2 Metode

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kajian Pustaka

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berasal dari buku, jurnal penelitian, internet

b. Pengamatan Lapangan

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan fakta dari lapangan, untuk mengetahui sejauh apa *website* yang telah ada di prodi tersebut, jika masih ada kekurangan perlu diadakan kajian lebih dalam untuk menindaklanjuti terhadap *website*.

c. Perancangan

Mencari contoh specimen yang sesuai dengan studi kasus, menentukan kata-kata yang mencerminkan specimen untuk menjadi *kansei word* dan menentukan atribut-atribut yang perlu dinilai pada *website* yang sesuai dengan webqual 4.0

d. Pengujian

Pengujian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden (mahasiswa) yang berisi *kansei word* dan atribut-atribut yang ditentukan pada tahap sebelumnya

e. Analisis

Hasil kuesioner dikaji untuk mendapatkan tampilan yang diinginkan mahasiswa dan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan berdasarkan tingkatannya.

f. Dokumentasi

Menyusun jurnal sebagai dokumen penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pembahasan

a. Daftar Kansei Engineering

Pengumpulan *kansei word* dilakukan dengan literature, melihat ungkapan sering muncul pada desain web, *website*, makalah penelitian dan jurnal penelitian yang serupa. Hasil dari pengamatan ini *kansei word* yang terkumpul sebanyak 35 kandidat *kansei word* [6]. Setelah mengetahui makna dari masing-masing kandidat *kansei word*, proses selanjutnya adalah

menyaring *kansei word* yang akan digunakan. Proses penyaringan ini dilakukan dengan diskusi dengan ahli pada bidangnya. Daftar *kansei engineering* disajikan pada **Tabel 2**.



Tabel 2. Daftar *Kansei Engineering*

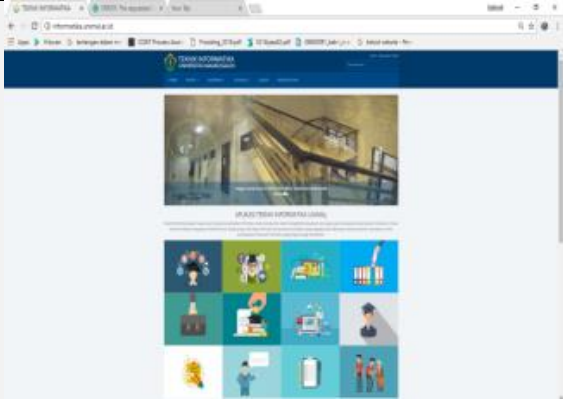


No	Kansei Word	No	Kansei Word	No	Kansei Word	No	Kansei Word
1	Aman	6	Informatif	11	Segar	16	Rumit
2	Serasi	7	Berkesan	12	Unik	17	Mewah
3	Kreatif	8	Cerah	13	Modern	18	Dinamis
4	Menarik	9	Formal	14	Sederhan	19	Elegan
5	Maskulin	10	Colorful	15	Tajam	20	Terang

b. Sampel Specimen

Pada penelitian ini terdapat 10 spesimen *Website Jurusan*, 10 spesimen ini memiliki karakteristik yang berbeda. Dari 10 calon kandidat spesimen tersebut akan dipilih 5 spesimen dengan melihat keunikan tampilan, lebar layout dan sesuai dengan program studi yang menjadi bahan penelitian. *Sampel specimen* disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. *Sampel Specimen*

No	Universitas	Prodi	Visualisasi
1	Universitas Bunda Mulia	Sistem Informasi	
2	Universitas Widyatama	Teknik Informatika	

3	Universitas Malikussaleh	Teknik Informatika	
4	UNIKOM	Sistem Informasi	
5	Universitas Siliwangi	Teknik Informatika	

c. Analisis Data dengan Metode Statistik Multivariat

Proses menganalisis menggunakan *Factor Analysis* (FA). Analisis ini dipergunakan sebagai teknik statistika dalam menyederhakan deskripsi tentang dengan cara mengurangi jumlah data pada penelitian ini adalah kansei word, karena *kansei word* ini dipergunakan untuk menentukan konsep baru *website* yang akan dirancang.

Dalam FA terdapat dua buah nilai yaitu nilai *variability* dan nilai *cumulative*. Nilai faktor 1 dan faktor 2 cukup mewakili dalam menentukan variabel mana saja yang akan menjadi acuan dalam merancang desain *website*. Variabel yang memiliki nilai terbesar menjadi nilai standar dalam mengurai konsep *webiste*, sedangkan variabel negatif menunjukkan bahwa korelasi emosi antar *Kansei Words* tersebut memiliki hubungan yang lemah.

Konsep Word Berdasarkan Faktor disajikan pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Konsep Word Berdasarkan Faktor

Kansei Word	Faktor 1	Kansei Word	Faktor 2	Kansei Word	Faktor 1	Kansei Word	Faktor 2
Rumit	-0.3500	Sederhana	-0.9368	Elegan	0.7158	Berkesan	0.1972
Sederhana	-0.3352	Terang	-0.7498	Menarik	0.8813	Unik	0.3518
Aman	-0.0756	Cerah	-0.6662	Serasi	0.8893	Modern	0.3563
Terang	0.1457	Elegan	-0.6506	Kreatif	0.9004	Serasi	0.3982
Tajam	0.3201	Formal	-0.5042	Unik	0.9129	Informatif	0.6586
Mewah	0.3568	Dinamis	-0.2914	Modern	0.9173	Aman	0.7199
Maskulin	0.4412	Segar	-0.1294	Dinamis	0.9198	Tajam	0.7640
Cerah	0.4960	Menarik	-0.0853	Berkesan	0.9345	Mewah	0.7873
Informatif	0.5005	Colorful	0.0502	Colorful	0.9412	Rumit	0.8512
Formal	0.6635	Kreatif	0.1938	Segar	0.9773	Maskulin	0.8865

Desain *website* yang ingin dirancang memiliki konsep emosi “segar”, “colorful”, “berkesan”, “dinamis”, “modern”, “unik” dan “kreatif”. Dalam mengerucutkan jumlah *kansei word*, maka diambil *kansei word* yang memiliki nilai lebih dari 0,9. Berdasarkan Tabel 4, konsep emosi “segar” memiliki nilai tertinggi pada faktor satu dan dari faktor 2 tidak ada karena nilai kurang dari 0,9, sehingga terdapat satu konsep utama yang akan dijadikan acuan dalam merancang antarmuka *website*.

d. Menterjemahkan Data Statistik ke kedalam Elemen Desain

Tujuan langkah ini untuk mendapatkan elemen desain yang terpengaruh dengan emosi responden dan kemudian diterjemahkan. Data yang dimanfaatkan pada PLS terdiri dari tiga elemen:

- 1) Variabel *Independent* (x), yaitu elemen desain yang diterjemahkan ke dalam *dummy variable*. Klasifikasi elemen desain pada specimen *website* diberi nilai 1 yang artinya elemen desain tersebut terpilih dan kolom kosong diberi nilai 0 yang artinya elemen desain tersebut tidak terpilih.
- 2) Variabel *Dependent* (y), yaitu hasil rekapitulasi rata-rata 20 emosi dari 30 responden.
- 3) Lima spesimen *website*.

Dummy variable elemen desain disajikan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Dummy Variable Elemen Desain

ID	Background					Header						...
	Warna		Background Color			Background Image		Menu		Posisi logo		...
	Abu-abu	Putih	Biru	Putih	Gradien warna	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Kiri	Tengah	...
Spesimen 1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	...
Spesimen 2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	...
Spesimen 3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	...
Spesimen 4	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	...
Spesimen 5	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	...

Jika semua elemen PLS telah dibuat, Data dummy variabel kemudian diolah menggunakan PLS *Regression* yang terdapat pada *software* XL Stat 2014 dengan melibatkan data rata-rata hasil kuisioner dan rata-rata lima spesimen. Hasilnya analisis PLS disajikan pada **Tabel 6.**

Tabel 6. Hasil Analisis PLS

Variable	Segar	Serasi	Kreatif	Menarik	Maskulin	Aman	...
Background warna Abu-abu	0.0469	0.0552	0.0668	0.0442	0.0197	0.0069	...
Background warna Putih	-0.0469	-0.0552	-0.0668	-0.0442	-0.0197	-0.0069	...
Header Background-Color Biru	0.0198	0.0321	0.0822	0.0457	0.0221	0.0001	...
Header Background-Color Putih	-0.0021	-0.0287	-0.0505	-0.0185	-0.0310	-0.0122	...
Header Background-Color Gradien	-0.0074	-0.0179	-0.0356	-0.0175	-0.0146	-0.0038	...
Header Background-Image Ada	-0.0201	-0.0014	-0.0372	-0.0326	0.0124	0.0158	...
Header Background-Image Tidak	0.0201	0.0014	0.0372	0.0326	-0.0124	-0.0158	...
Header Menu Ada	-0.0420	-0.0433	-0.0430	-0.0326	-0.0100	-0.0044	...
Header Menu Tidak	0.0420	0.0433	0.0430	0.0326	0.0100	0.0044	...
Header Posisi Logo Kiri	0.0201	0.0014	0.0372	0.0326	-0.0124	-0.0158	...
Header Posisi Logo Tengah	-0.0201	-0.0014	-0.0372	-0.0326	0.0124	0.0158	...
...

e. Pengintegrasian Webqual 4.0 dengan Metode Kano

Sebelum mengintegrasikan, langkah awal adalah mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang perlu dievaluasi menurut model Webqual 4.0 yang terdiri dari dimensi Webqual yang terdiri dari Kualitas Informasi (*Information Quality*), Layanan Interaksi (*Interaction Service*) dan Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*). Setelah mengetahui fakta tentang layanan pada, untuk mendapatkan informasi dari data kuisioner dikategori antara lain *one dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable* dengan bantuan metode kano. Atribut pada Webqual dinilai dengan metode kano [6].

Penilaian tersebut dikelompokkan berdasarkan rumus Walden. Setelah dikelompokkan tersebut maka dapat diketahui nilai atribut untuk kategori “Penting” dan “Kinerja” dari kedua kategori tersebut maka akan diketahui kesenjangan (*Gap*) untuk masing-masing atribut.

Dalam proses mencari nilai memanfaatkan perhitungan model Walden, rumusnya sebagai berikut:

- Jumlah (*one dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade dari nilai paling maksimum (*one dimensional + attractive + must-be*).
- Jumlah (*one dimensional + attractive + must-be*) < (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade dari nilai paling maksimum (*indifferent + reverse + questionable*).
- Jumlah (*one dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade dari nilai paling maksimum diantara (*one dimensional, attractive, must-be* dan *indifferent, reverse, questionable*).

Gap antara kepentingan dan kinerja disajikan pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Gap antara Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut Layanan	Kepentingan	Kinerja	Gap
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	3.867	3.667	-0.2
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	3.933	3.4	-0.533
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	4.233	3.767	-0.466
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	4.067	3.433	-0.634
5	Alamat web mudah diakses	4.333	4.1	-0.233
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	3.567	2.967	-0.6
7	Website memiliki tampilan menarik	3.433	2.767	-0.666
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan user	3.967	3.5	-0.467
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan user	3.867	3.4	-0.467
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	4.2	3.767	-0.433
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	4.4	3.8	-0.6
12	Penyajian informasi pada web selalu up to date	4	3.333	-0.667
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	4.033	3.767	-0.266
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	3.933	3.767	-0.166
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	3.9	3.367	-0.533
16	Web menyajikan informasi yang detail	3.833	3.633	-0.2
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	3.9	3.633	-0.267
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	4.267	3.6	-0.667
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	4.133	3.8	-0.333

Tabel 7 merupakan hasil integrasi metode Kano dengan Webqual 4.0, menghasilkan nilai untuk Gap, jika Gap bernilai negatif mengartikan *website* mahasiswa belum memenuhi kepentingan mahasiswa .

3.2. Hasil

Rekomendasi konsep desain antarmuka *website* berdasarkan emosi responden. Rekomendasi konsep desain yang dibuat adalah konsep desain yang sesuai dengan sasaran emosi, artinya konsep desain tersebut dianggap menyenangkan oleh responden. Data yang menjadi acuan dalam membuat konsep *website* adalah data yang memiliki nilai yang tertinggi. Hal ini tidak mengartikan, jika nilai data yang kurang tidak dibutuhkan, tetapi menjadi faktor tambahan dalam menyempurnakan *website*. Rekomendasi tampilan *website* disajikan pada **Tabel 8**.

Tabel 8. Rekomendasi Tampilan *Website*

No	Konsep Emosi : Segar		Range Rata-Rata	
	Kategori	Koefisien	Range	Konsep Desain
1	Background Warna	0.1138	0.2276	Abu-Abu
2	Header Background-Color	0.0479	0.0625	Biru
3	Header Background-Image	0.0399	0.0798	Tidak Ada
4	Header Menu	0.1019	0.2038	Tidak Ada
5	Header Posisi Logo	0.0399	0.0798	Kiri
6	Navigasi	0.0445	0.089	Ada
7	Menu Posisi	0.0399	0.0798	Atas
8	Menu Warna Text	0.1793	0.3103	Biru
9	Body Ukuran Huruf	0.1345	0.2551	14 px
10	Body Jenis Huruf	0.0361	0.0722	Arial
11	Footer Konten	0.1138	0.0992	Link Medsos
12	Footer Background Color	0.1138	0.2344	Biru

Memetakan hasil pengkategorian untuk setiap atribut dengan metode kano. Pemetaan prioritas atribut layanan disajikan pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Pemetaan Prioritas Atribut Layanan

No	Atribut Layanan	Kategori Gap	Grade Kano	Prioritas
Usability				
1	Web ini mudah dioperasikan	UP	M	U1
2	Interaksi dengan web jelas dan mudah dipahami	HOLD	I	H2
3	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam web	HOLD	I	H2
4	Web ini memiliki kemudahan dalam navigasi	HOLD	I	H2
5	Alamat web mudah diakses	UP	O	U3
6	Penyusunan tata letak informasi dalam web tepat	HOLD	I	H2
7	Web memiliki tampilan menarik	HOLD	I	H2
8	Penyajian informasi memenuhi kebutuhan <i>user</i>	HOLD	I	H2
9	Komponen pada web sesuai kebutuhan <i>user</i>	HOLD	I	H2
Information Quality				
10	Informasi yang tersedia pada web akurat	UP	M	U1
11	Informasi yang tersaji pada web dapat dipercaya	HOLD	M	H1
12	Penyajian informasi pada web selalu <i>up to date</i>	HOLD	M	H1
13	Informasi yang disajikan relevan dengan bidang studi user	UP	I	U2
14	Teks pada web dapat dibaca dengan jelas	UP	O	U3
15	Gambar dalam web dapat dilihat jelas	HOLD	M	H1
16	Web menyajikan informasi yang detail	UP	I	U2
17	Informasi dalam web ini disajikan dengan format yang sesuai	UP	I	U2
Service Interaction				
18	Secara keseluruhan penggunaan komponen web tidak mengalami error	HOLD	I	H2
19	File yang dapat diunduh dari web aman dari virus	UP	M	U1

4. KESIMPULAN

Pada bagian kajian konsep *website* yang memanfaatkan metode *kansei engineering* merekomendasi untuk melibatkan emosional pengguna dalam membuat *konsep website*. Rekomendasi yang dihasilkan berupa matriks berisi elemen-elemen desain *website* yang berdasarkan konsep emosi “segar”. Pada evaluasi layanan *website* mahasiswa menggunakan model Webqual 4.0 dan Kano dapat menunjukkan kategori dari atribut dari dimensi *Information Quality*, *Interaction Service*, *Usability Quality* yang perlu ditingkatkan dan yang dipertahankan berdasarkan prioritas masing-masing. Jumlah atribut layanan yang termasuk kedalam prioritas U1 (ditingkatkan prioritas pertama) sebanyak 3 atribut, prioritas U2 (ditingkatkan prioritas kedua) 5 atribut, prioritas U3 (ditingkatkan prioritas ketiga) 2 atribut, prioritas H1 (dipertahankan prioritas pertama) 4 atribut, prioritas H2 (dipertahankan prioritas kedua) 11 atribut.

REFERENSI

- [1] Restama, M. (2014). Efektifitas Akademik Sebagai Saran Penyampaian Informasi Akademik Bagi Mahasiswa Universitas Riau. *Jom FISIP Volumen 1 No.2* , 1-15
- [2] Dauni, P. (2015). *Implementasi Kansei Engineering Terhadap Desain Antarmuka Website Sistem Informasi Akademik Berbasis Online*. Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI.
- [3] Ramadhan, T. (2016). *Implementasi Kansei Engineering dalam Desain Tampilan Website Perguruan Tinggi (Studi Kasus : STIEB Perdana Mandiri Purwakarta)*. Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI.
- [4] Wicaksono, F. (2016). Penerapan Kansei Engineering pada Rancangan Antarmuka E-Learning Berbasis Web. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia* , 13-18.
- [5] Ginanjar, A. (2016). *Implementasi Kansei Engineering dalam Desain Tampilan Website Mobile Berita Informasi Orang Tua dan Anak (Studi Kasus : www.buahatiku.com)* Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI.
- [6] Hadiana, A. (2015). Pemanfaatan Kansei Engineering dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Infotech Journal* , 32-35.
- [7] Muhaemin, M. (2016). Implementasi Kansei Engineering dalam Desain Website Profile Perguruan Tinggi (Studi Kasus:STMIK Sumedang). *Jurnal Informan's* , 32-39.

- [8] Jaelani, I. (2015). *Penerapan Metode Kano Berdimensi Servoqual dalam Menganalisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus SIMAK STT. Wastukencana Purwakarta)*. Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI.
- [9] Ramdon, E. (2013). *Adopsi Metode Kano untuk Kesuksesan dan Ketidaksuksesan Sistem Informasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.