

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tender atau Lelang

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan lelang sebagai suatu penjualan yang dilakukan oleh petugas lelang di hadapan banyak orang (dengan kesepakatan). Sedangkan tender adalah kesepakatan untuk menyerahkan harga, memperoleh pekerjaan, atau menawarkan suatu barang, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Setelah pengajuan penawaran, proses peninjauan sering dilakukan untuk menentukan penawar mana yang paling memenuhi kebutuhan perusahaan dan memberikan nilai terbesar. Hal ini memerlukan komite atau panel evaluasi yang memeriksa setiap undangan yang dikirimkan dan memilih yang terbaik..

Tender atau lelang merupakan suatu proses dengan prosedur yang ketat dan terorganisir yang dirancang untuk menjamin keterbukaan, keadilan, dan tingkat persaingan yang sehat di antara para penawar. Selain itu, hal ini memungkinkan bisnis mendapatkan hasil maksimal dari uang mereka saat membeli barang atau jasa.

2.2 Dasar Peraturan Tender/ Lelang

Dasar atau landasan dalam pelaksanaan proses tender/ lelang tertuang pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor : 31/PRT/M/2015 dimana dalam BAB 1 Point B yaitu Pedoman Tata Cara Seleksi dan Evaluasi Penawaran Jasa Konsultansi ini disusun dengan tujuan untuk :

- 1) Sebagai pedoman Kelompok Kerja (Pokja) ULP dalam menyusun dokumen pengadaan, mengevaluasi penawaran, dan mengevaluasi kualifikasi;
- 2) Mendapatkan penyedia yang diyakini mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik, dengan harga penawaran yang wajar;
- 3) Agar pelaksanaan pengadaan dilakukan secara efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil/ tidak diskriminatif, dan akuntabel.

berikut Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Bagian Ketiga Pasal 6 dan tentang pengadaan Baang/ Jasa menerapkan prinsip efisien, efektif,

transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel, dan Perpres Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dimana dalam pasal 27A Poin 2 yang berbunyi PPK dalam menetapkan jenis Kontrak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan prinsip efisien, efektif dan tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.3 Penelitian Terdahulu

Berikut daftar jurnal penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu

Penulis	Jurnal/ Artikel	Kesimpulan
Vita Mayasari. 2019	Perbandingan Pelelangan Berbasis Sistem Manual Dengan Sistem Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) lebih unggul dibandingkan dengan pelaksanaan lelang secara manual
Nur Wakhid, Wahyu Kuncoro, M. Agung Wibowo, Hari Nugroho. 2015	Kajian Pelelangan Konstruksi Berdasarkan Keppres 80/2003 Dan Perpres 54/2010 (Studi Kasus : LPSE Universitas Diponegoro)	Hasil lelang menggunakan Platform LPSE lebih Efektif dibandingkan dengan Lelang Manual
Mitha Anggisna Angreini, R. Yuniardi Rusdianto. 2023	Implementasi Penggunaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Terhadap Proses Pengadaan Barang Dan Jasa Di PT Xyz	Temuan kajian yang dilakukan selama prosedur pengadaan PT XYZ sudah sesuai dan patuh terhadap aturan yang berlaku, serta penerapan sistem LPSE di Di PT XYZ, prosedur pengadaan telah ditangani secara ahli.
Zakwan Hilmy. 2020	Analisa Deskriptif Tentang Sistem Tender Pengadaan Kapal LPSE (E-Katalog) Dengan Sistem Konvensional Berdasarkan Legal Formal Di Indonesia	Setiap sistem tender mempunyai kekurangan, namun ada juga manfaatnya pada setiap pilihan. Mengenai prosedur tender formal karena kapal bukanlah barang yang diproduksi secara massal dan dibuat atas permintaan pemiliknya, maka sistem tender konvensional merupakan metode pengadaan yang paling cocok di bidang maritim.

Penulis	Jurnal/ Artikel	Kesimpulan
Ratu Mafas Sukmalaras, Agus Ismail, Ida Farida. 2015	Analisis Perbandingan Pelelangan Manual Dengan E Procurement Terhadap Pelaksanaan Proyek Kontruksi Di Kabupaten Garut (Studi Kasus Lingkup Pekerjaan Umum Kabupaten Garut)	Variasi utama antara penjadwalan dan operasional kedua proses lelang tersebut terdapat pada tahapan kegiatan yang hampir sama berdasarkan wawancara dan observasi

Sumber : Kumpulan Jurnal, 2024

2.4 Aplikasi SIKAP Platform LPSE & E-Katalog

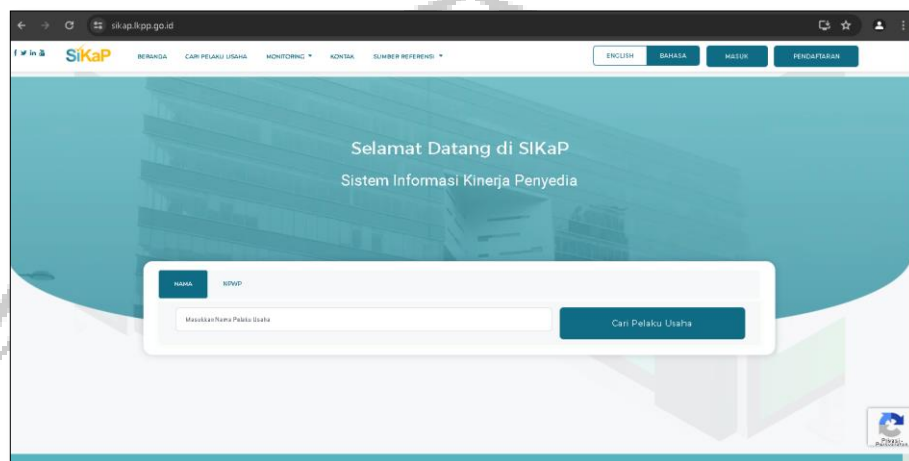
2.4.1 Aplikasi SIKAP

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) di Indonesia menciptakan aplikasi SIKAP. Sistem Informasi Kinerja dan Akuntabilitas Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Panduan Sistem Manajemen Vendor SIKAP dikenal dengan akronimnya, SIKAP (Direktorat Pengembangan SPSE, 2019). Penerapan SIKAP berupaya meningkatkan akuntabilitas, keterbukaan, dan efektivitas proses pengadaan barang dan jasa publik di Indonesia. Berikut beberapa tugas pokok SIKAP:

- 1) Pemantauan Proses Pengadaan: SIKAP memungkinkan pelacakan yang lebih baik terhadap keseluruhan proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, mulai dari tahap perencanaan hingga pengumuman lelang hingga pelaksanaan kontrak.
- 2) Pendaftaran Penyedia Jasa/ Kontraktor, Aplikasi ini menawarkan kemampuan bagi penyedia jasa untuk mendaftar dan berpartisipasi dalam proses pengadaan online.
- 3) memungkinkan penyedia produk dan layanan untuk mengajukan penawaran secara elektronik melalui Platform dengan mendukung proses lelang elektronik.
- 4) Evaluasi Kinerja Penyedia: Aplikasi ini juga digunakan untuk menilai kinerja pemasok produk atau jasa yang menjadi bagian dari proses pengadaan guna membantu memilih pemasok kedepannya.

- 5) SIKAP menawarkan alat pelaporan dan analisis yang memungkinkan pihak-pihak terkait mengawasi dan mengevaluasi efektivitas perolehan produk dan layanan secara lebih rinci.

Dengan menggunakan SIKAP, LKPP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam perolehan barang dan jasa publik sekaligus memastikan prosedurnya sesuai dengan landasan tata kelola yang baik. Gambar 2.1 dibawah menunjukkan tampilan aplikasi SIKAP.



Gambar 2. 1 Aplikasi SIKAP
Sumber : <https://SIKAP.go.id/>

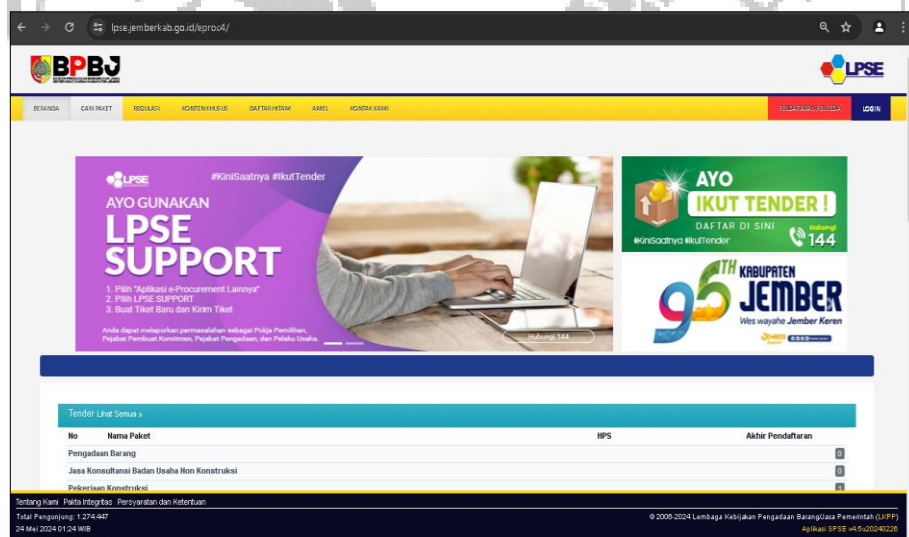
2.4.2 Platform LPSE

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dikenal dengan singkatan LPSE. Namun lebih tepatnya, istilah "*Platform LPSE*" mengacu pada situs web atau sistem yang digunakan LPSE untuk mempermudah proses pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik di Indonesia. Pemerintah Indonesia menggunakan *Platform LPSE* sebagai salah satu alatnya untuk mengelola proses pengadaan barang dan jasa secara transparan, efektif, dan terbuka. Untuk mengikuti lelang menggunakan *Platform LPSE*, ikuti langkah-langkah berikut :

- 1) Pendaftaran Penyedia: Penyedia barang/ jasa dapat mendaftar melalui *Platform LPSE* untuk berpartisipasi dalam proses lelang atau tender.
- 2) Pilih Lelang yang akan di ikuti, daftar dan Download dokumen Lelang yang selanjutnya dipelajari dan dipahami

- 3) Penyiapan Dokumen Kualifikasi, Teknis, sesuai syarat yang ditentukan dalam dokumen lelang berikut Harga yang akan ditawarkan.
- 4) Proses Upload atau Penyampaian Penawaran meliputi dokumen penawaran, dokumen teknis, dan dokumen kualifikasi: Penyedia yang terdaftar dapat mengajukan penawaran secara elektronik melalui *Platform* LPSE sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- 5) Evaluasi dan Penilaian dokumen, *Platform* LPSE digunakan untuk mengelola evaluasi dan penilaian penawaran yang masuk, termasuk verifikasi dokumen, penilaian teknis, dan evaluasi harga.
- 6) Harga penawaran tiap masing-masing penawar akan tampil di menu penawaran pada *Platform* LPSE
- 7) Pengumuman Pemenang: Setelah proses evaluasi selesai, pengumuman pemenang lelang atau tender dilakukan melalui *Platform* LPSE.

Akuntabilitas dan keterbukaan yang lebih baik dimungkinkan oleh *Platform* LPSE, yang juga menawarkan laporan dan data mengenai prosedur pengadaan barang dan jasa pemerintah. (Buku Panduan Penyusunan Dokumen Penawaran, 2022). Pemerintah Indonesia meluncurkan *Platform* LPSE dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi proses pengadaan barang dan jasa memastikan hal tersebut mematuhi prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Tampilan *Platform* LPSE dapat dilihat pada gambar 2.2 di bawah ini.



Gambar 2. 2 Platfom LPSE

Sumber : <https://lpse.jemberkab.go.id/eproc4/>

Menurut Anggreini, MA. & Rusdianto, R.Y. 2024, *Platform LPSE* memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut :

Kelebihan :

- 1) LPSE membuat proses pengadaan lebih terbuka.
- 2) Proses pengadaan melalui LPSE lebih efisien karena dilakukan secara elektronik. sehingga memangkas birokrasi, waktu, dan biaya pelaksanaan.
- 3) Perusahaan banyak yang berminat karena kemudahaan aksesnya.
- 4) Penyusunan dokumen yang sangat mudah dan lengkap.
- 5) Dokumen legalitas yang telah di scan bisa digunakan berulang-ulang sehingga tidak perlu mencetak lagi.
- 6) Pemasukan dokumen penawaran lebih hemat karena dilakukan secara online.
- 7) Jadwal pelaksanaan dan perubahannya bisa langsung dilihat pada *Platform LPSE*.
- 8) Sistem lebih modern untuk mengurangi tingkat kolusi, korupsi dan nepotisme

Kekurangan :

- 1) Karena dilakukan secara online, aktivitas anwizjing terkadang menemui kendala. Misalnya, jaringan yang tidak stabil dapat menyebabkan suara dalam rapat Zoom terputus, sehingga tidak ideal untuk melakukan aktivitas berat. Panitia mungkin juga harus menunggu cukup lama hingga pemasok dapat bergabung dalam rapat Zoom, sehingga menunda agenda yang akan datang
- 2) Penyebab utama kegagalan tender, meskipun banyak penyedia yang mengikuti lelang LPSE, adalah adanya sejumlah penyedia yang kurang terorganisir dalam penatausahaan dokumen

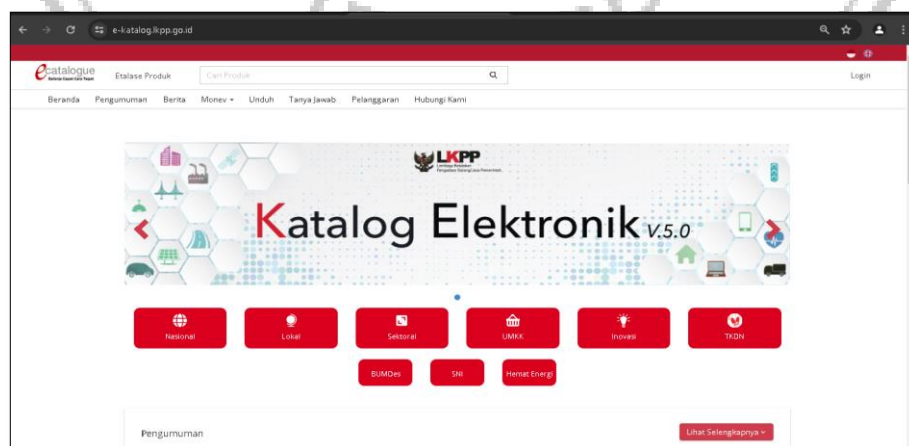
2.4.3 Platofrm E-Katalog

Sistem atau *Platform* digital yang disebut *Platform E-katalog* digunakan untuk memamerkan dan mengelola katalog produk atau layanan secara elektronik. Hal ini memungkinkan bisnis atau penyedia layanan untuk memposting rincian tentang barang atau jasa mereka secara online sehingga calon klien atau konsumen

dapat mengaksesnya. Untuk menggunakan *Platform* E-Katalog untuk berpartisipasi dalam lelang, ikuti langkah-langkah berikut :

- 1) Pendaftaran Akun E-Katalog pada *Platform* E-Katalog
- 2) Pengecekan Lelang yang akan di ikuti dan Download dokumen Penyajian Produk: *Platform* E-katalog menyajikan informasi tentang produk atau layanan, termasuk deskripsi, spesifikasi teknis, gambar, dan harga.
- 3) Proses penyusunan data yang akan di Upload
- 4) Proses upload produk pada etalase E-Katalog yang akan diikuti
- 5) Produk akan di pesan saat PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) berminat, dan harga sesuai dengan Nilai HPS (Negosiasi dilakukan dalam *Platform* tersebut) yang selanjutnya di klarifikasi kebenaran datanya.
- 6) Harga Penawaran cenderung tinggi karena PPK memilih langsung Pesertanya dengan melihat produk yang ditawarkan pada etalase tersebut
- 7) Proses pemilihan hanya diketahui oleh PPK & Peserta yang di pilih langsung oleh PPK sebagai pemenang Lelang.

Platform E-Katalog sangat diminati karena memfasilitasi perbandingan belanja produk dan layanan online bagi konsumen dan memberikan akses kepada penyedia ke pasar yang lebih besar dan lebih menjanjikan. Selain menurunkan dampak lingkungan, juga menurunkan biaya produksi dan distribusi katalog fisik (Pedoman Penggunaan Aplikasi Katalog Elektronik Barang dan Jasa Pemerintah, 2023) Inilah tampilan *Platform* E-Katalog yang terlihat pada gambar 2.3 dibawah ini.



Gambar 2. 3 Platfom E-Katalog
Sumber : <https://e-katalog.lkpp.go.id/>

Menurut Diani F, & Lubis F.A, *Platform E-Katalog* memiliki beberapa kelebihan dan belum memiliki kelemahan/ atau kekurangan, berikut kelebihan *Platform E-Katalog* antara lain :

- 1) Menjamin kepastian spesifikasi teknik akan barang atau jasa yang dipesan serta harga yang ditawarkan seragam. Ini berarti pihak penguasa tidak perlu membuat spesifikasi karena spesifikasi dapat diambil dari katalog.
- 2) Merekam seluruh proses purchasing yang telah dilakukan. Hal ini dapat mempermudah proses monitoring dan analisis.
- 3) Mempercepat proses penyediaan barang atau jasa di berbagai tempat instansi sehingga tidak mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat.
- 4) Menghemat biaya dan waktu karena proses pengadaan seluruhnya dijalankan secara online.
- 5) Memberikan kemudahan pada kementerian, lembaga, dan instansi, dalam proses pengadaan barang dan jasa.
- 6) Dokumen pengadaan barang atau jasa disediakan secara online dan dapat menghemat penggunaan kertas.
- 7) Membentuk pasar nasional yang lebih jelas, terarah, dan terukur.
- 8) Mempercepat proses penyerapan anggaran karena pengadaan dapat berjalan lebih cepat.

2.5 Efektivitas

Tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan atau sasaran tertentu disebut efektivitas. Ini adalah kapasitas suatu proses, aktivitas, atau tindakan untuk menghasilkan hasil yang diharapkan atau diantisipasi. Efektivitas sering kali menjadi faktor utama yang diperhitungkan ketika mengevaluasi kinerja dan keberhasilan dalam konteks bisnis, manajemen, dan produktivitas. Keberhasilan dalam berbagai bidang kehidupan, seperti bisnis, pendidikan, organisasi, dan hubungan pribadi, sering kali bergantung pada efektivitas. Hal ini disebabkan efektivitas membantu optimalisasi sumber daya dan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.6 Proses Pelaksanaan Pemilihan Pemenang Tender/Lelang

Pemilihan pemenang tender atau lelang sering kali memerlukan sejumlah langkah dan protokol yang cermat untuk menjamin kecepatan, ketidakberpihakan, dan keterbukaan. Langkah-langkah umum dalam prosedur ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pengumuman Tender/Lelang,
- 2) Pendaftaran Peserta,
- 3) Pengajuan Penawaran
- 4) Evaluasi Penawaran
- 5) Pemilihan Pemenang
- 6) Pemberitahuan Pemenang
- 7) Penandatanganan Kontrak
- 8) Pelaksanaan Proyek atau Pengiriman Barang/jasa,

2.7 Uji Validitas & Reliabilitas

Dua prosedur penting dalam pengukuran dan studi ilmiah adalah pengujian validitas dan reliabilitas. Hal ini dilakukan untuk menjamin alat ukur yang digunakan akurat mengukur data yang dimaksudkan (valid). Berikut adalah penjelasan singkat masing-masing :

2.7.1 Uji Validitas

Sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang hendak diukur disebut validitas. Validitas menjamin bahwa gagasan atau variabel yang ingin diukur oleh instrumen tercermin dengan benar dalam instrumen itu sendiri. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut dapat mengukur dengan baik konsep yang relevan. Validitas ada beberapa macam, antara lain validitas konstruk, kriteria, dan isi. Dua metode digunakan untuk menguji validitas kuesioner: validitas faktor dan validitas item. Jika item dibuat dengan menggunakan banyak faktor, maka validitas faktor dinilai (ada kesejajaran antara satu faktor dengan faktor lainnya). Mengkorelasikan skor faktor—total item dalam satu faktor merupakan salah satu cara untuk menilai validitas komponen ini.

Korelasi atau dukungan terhadap keseluruhan item (skor total) menunjukkan validitas item tersebut. Mengkorelasikan skor item dengan skor item keseluruhan

melengkapi penghitungan. Apabila lebih dari satu faktor yang digunakan, maka validitas diuji dengan terlebih dahulu membandingkan skornya dengan skor faktor, kemudian dengan skor total faktor, yang merupakan hasil penjumlahan seluruh faktor. Koefisien korelasi yang mengukur validitas suatu item dan menunjukkan layak atau tidaknya item tersebut dapat ditentukan dari hasil perhitungan korelasi. Uji signifikansi koefisien korelasi digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian suatu item, nilai signifikansi sebagai syarat valid tidak melebihi <0.05

2.7.2 Uji Reliabilitas

Sejauh mana suatu alat ukur menghasilkan data yang konsisten dan stabil sepanjang waktu, atau ketika digunakan oleh beberapa peneliti, disebut reliabilitas. Mencari tahu seberapa konsisten suatu alat pengukuran mengukur suatu variabel atau gagasan adalah tujuan dari pengujian reliabilitas. Keseragaman suatu himpunan pengukuran atau seperangkat alat ukur dikenal dengan istilah ketergantungan. Hal ini dapat mencakup apakah temuan dari tes yang dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang sama (tes dan tes ulang) akan cocok, atau dalam kasus penilaian yang lebih subyektif, jika penilaian dari dua penilai sebanding (reliabilitas antar penilai). Validitas dan reliabilitas bukanlah hal yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengukuran yang dapat dipercaya akan selalu mengukur, namun tidak selalu mengukur hal yang diinginkan. Angka yang dikenal dengan nilai koefisien ketergantungan secara eksperimental menunjukkan derajat reliabilitas. Nilai r_{xx} yang mendekati satu menunjukkan ketergantungan yang tinggi. Keandalan umumnya dianggap memadai jika $>0,600$, berikut tabel klasifikasi tingkat reliabilitas dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini.

Tabel 2. 2 Klasifikasi Tingkat Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kualifikasi
0,90 - 1,00	Sangat Tinggi
0,71 - 0,90	Tinggi
0,41 - 0,70	Cukup
0,21 - 0,40	Rendah
Negative - 0,20	Sangat Rendah

Sumber : Jurnal Ilmiah Validitas & Reliabilitas Pada Motivasi Belajar PAI menggunakan Product Moment

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana :

- r_{11} : reliabilitas yang dicari
 n : jumlah item pertanyaan yang di uji
 $\sum \sigma_i^2$: jumlah varians skor tiap-tiap item
 σ_t^2 : varians total

2.8 Metode Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Teknik analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian untuk memahami bagaimana orang menafsirkan pengalamannya sendiri disebut metode IPA. Metode ini berfokus pada penafsiran sudut pandang, pemahaman, dan pengalaman setiap orang terkait pengalamannya menggunakan *Platform* LPSE dan E-Katalog dalam melakukan lelang. Tujuh pernyataan yang dikumpulkan dari kuesioner *Platform* ini akan diproses dan diperiksa. Tentukan mana yang termasuk dalam kuadran 1 sampai 4.

Berikut adalah beberapa karakteristik utama dari metode IPA:

- 1) IPA didasarkan pada metode *fenomenologis*, yang berupaya memahami pengalaman seseorang dari dalam ke luar, sebagaimana dilihat dan dipahami subjeknya.
- 2) Aspek penting dari teknik IPA adalah interpretasi peneliti terhadap data partisipan. Hal ini memerlukan penggabungan fakta-fakta yang diperiksa dengan keahlian dan pengalaman peneliti
- 3) IPA memiliki peran konteks dalam memengaruhi pengalaman pribadi. Akibatnya, penelitian yang menggunakan teknik IPA sering kali mempertimbangkan konteks pengalaman sosial, budaya, dan sejarah.
- 4) IPA memberikan penekanan khusus pada pemeriksaan menyeluruh terhadap setiap kasus atau peserta. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami perbedaan individu dalam persepsi dan pengalaman
- 5) Analisis IPA sering dilakukan secara iteratif, artinya peneliti kembali ke data beberapa kali untuk mencari tema dan pola yang terbentuk.

- 6) IPA menekankan tema-tema yang muncul dari data selama analisis dan yang mengungkapkan aspek-aspek penting dari pengalaman orang-orang yang diteliti.

2.8.1 Tingkat Kesesuaian IPA

Rasio perbandingan antara skor penilaian realitas pelanggan (X_i) dan skor penilaian harapan (Y_i) menentukan besarnya kesesuaian IPA. Nilai tingkat kesesuaian IPA kemudian dapat digunakan untuk menetapkan urutan prioritas layanan yang ditawarkan oleh organisasi, mulai dari yang paling sesuai hingga yang paling tidak sesuai. Rumus berikut digunakan untuk menentukan derajat kelayakan IPA. Rumus perhitungan tingkat kesesuaian IPA adalah sebagai berikut

$$T_{ki} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

- 1) Apabila T_{ki} bernilai lebih dari 100% artinya kualitas pelayanan sangat memuaskan dan telah melebihi harapan pengguna.
- 2) Jika T_{ki} bernilai tepat 100% artinya kualitas pelayanan telah memuaskan dan telah sesuai dengan harapan pengguna.
- 3) Apabila T_{ki} bernilai kurang dari 100% artinya kualitas pelayanan kurang atau bahkan tidak memuaskan karena belum sesuai dengan harapan pengguna.

2.7.1 Matriks Kuadran IPA

Grafik yang disebut Matriks Kuadran IPA terdiri dari empat bagian yang dipisahkan oleh dua garis tegak lurus pada sumbu X dan Y. Harapan pelanggan terhadap suatu jasa atau produk disebut dengan interest. Menghitung rata-rata skor realita dan rata-rata skor prediksi dapat digunakan untuk menetapkan letak indikator (variabel) yang selanjutnya ditempatkan dalam matriks kuadran.

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

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

dimana

\bar{X} : skor rata-rata realita

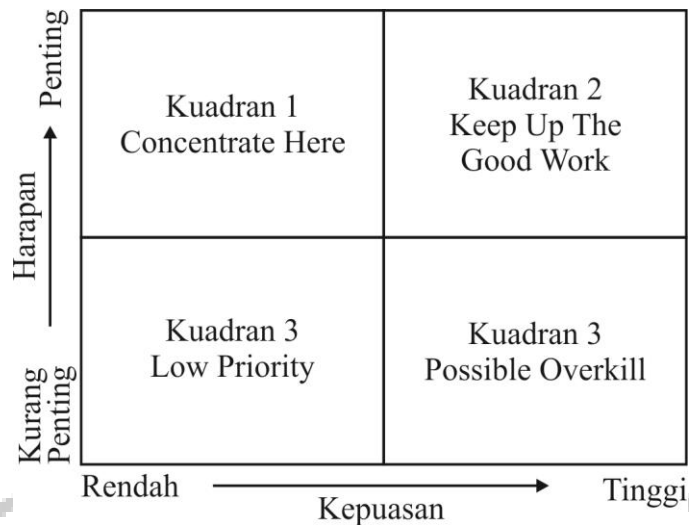
\bar{Y} : skor rata-rata harapan

$\sum X_i$: jumlah skor realita

$\sum Y_i$: jumlah skor harapan

n : jumlah responden

Adapun grafik dari matriks kuadran dapat ditampilkan pada gambar 2.4 dibawah ini



Gambar 2. 4 Grafik Kuadran Pada Metode Analisa IPA

Sumber : Mardalena, O. & Andryani, R ; Jurnal Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

- 1) Kuadran 1 (*Concentrate Here*)
Meskipun elemen-elemen pada Kuadran 1 dianggap signifikan, namun dalam praktiknya ekspektasi konsumen masih belum terpenuhi (kepuasan masih rendah). Oleh karena itu, variabel-variabel yang berada pada kuadran 1 perlu ditingkatkan
- 2) Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)
Faktor-faktor di Kuadran 2 dipandang signifikan dan memenuhi atau melampaui harapan klien (tingkat kepuasan yang jauh lebih besar). Untuk mempertahankan faktor-faktor yang terdapat di kuadran 2, karena variabel-variabel ini menghasilkan barang atau jasa yang lebih baik.
- 3) Kuadran 3 (*Low Priority*)
Faktor-faktor di Kuadran 3 dianggap kurang signifikan, meski kinerja sebenarnya tidak begitu penting. Karena pengaruh variabel terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil, maka faktor-faktor di kuadran 3 perlu dievaluasi ulang.
- 4) Kuadran 4 (*Posibble Overkill*)
Faktor-faktor yang dianggap kurang signifikan dan kinerja yang terlalu ambisius dimasukkan ke dalam Kuadran 4. guna memperkecil variabel-variabel yang ada di kuadran 4 dan meningkatkan efektivitas dan efisiensinya.