

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Mind Mapping



Gambar 2. 1 Mind Mapping

2.1 Website

2.1.1 Pengertian *website*

Menurut Sibero (2014:11) dalam penelitian (Hia, 2021), “Web merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet”.

2.1.2 Kualitas *Website*

Website yang termasuk kategori bagus ialah *website* yang mempunyai fokus utama pada bagian isi dari *website* tersebut. Hal ini adalah faktor penting yang menyebabkan para user membuka kembali *website* tersebut. Menurut Hyejeong

dan Niehm dalam penelitian (Hidayat, 2019) terdapat pendapat yang mengemukakan bahwa penelitian terdahulu telah memetakan dimensi kualitas *website* menjadi 5 bagian yaitu:

1. Informasi, cakupan yang ada di dalamnya adalah kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, cakupan yang ada di dalamnya adalah mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah kelengkapan secara online dan customer service.

2.2 Analisis

Analisis adalah sebuah usaha dalam mengamati secara detail pada suatu objek dengan cara menguraikan atau menyusun komponen-komponen dari objek yang diteliti untuk dikaji lebih lanjut.

Menurut Wirandi (Makanuddin & Sasongko, 2006) analisis merupakan aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk kemudian dicari kaitannya dan

ditafsirkan maknanya

2.3 Kualitas

International Organization for Standardization (ISO) mendefinisikan kualitas sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk dan jasa, yang memenuhi persyaratan atau keinginan. Kualitas menjadi sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009).

2.4 Pengukuran kualitas *Website*

Penilaian terhadap suatu situs ada lima kriteria, antara lain ketepatan (accuracy), sumber (authority), tujuan (objectivity), peredaran (currency), dan ulasan berita (coverage) (Kapoun, 1998) :

1. Ketepatan, mencakup siapa penulis pada *website* tersebut, pastikan bahwa penulis menyediakan kontak yang dapat dihubungi. Kemudian apakah penulis tersebut memenuhi syarat untuk menulis dokumen tersebut.
2. Sumber, mencakup orang yang mempublikasikan informasi pada *website* tersebut. Kemudian mengecek domain dari *website* tersebut, institusi apa yang mempublikasikan.
3. Tujuan, mencakup apa tujuan dari dibuatnya *website* ini dan seberapa detail informasi yang diberikan.
4. Peredaran, mencakup kapan *website* ini dibuat dan kapan diperbaharui.
5. Ulasan, mencakup apakah link yang ada dievaluasi dan apakah mereka melengkapi tema dari *website* tersebut. Apakah *website* berisikan gambar Semua ataukah berimbang antara gambar dan tulisan. Dan apakah informasi yang diberikan menampilkan sitasi yang benar.

2.5 Metode Pengukur Kualitas *Website*

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website* antara lain QFD, SERVQUAL, PIECES dan *WEBQUAL*. Masing-masing dari metode tersebut akan dipaparkan pada subbab berikut :

2.5.1 QFD

Quality Function Development (QFD) adalah alat manajemen yang menyediakan beberapa proses antarmuka visual. Proses ini dapat membantu Anda lebih fokus pada kebutuhan pelanggan selama siklus pengembangan produk atau proses. Metode Quality Function Development (QFD) menyediakan cara untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan menjadi persyaratan teknis yang

digunakan dalam setiap proses pengembangan produk. Oleh karena itu, produk yang akan dihasilkan lebih berorientasi pada pelanggan dan lebih berkualitas.

2.5.2 SERVQUAL

Servqual merupakan alat ukur kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam rangkaian penelitian di bidang jasa, model ini disebut juga dengan Gap. Model ini sangat erat kaitannya dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa” (. Zeithaml, Valerie A. & Parasuraman., 1985) Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Pengukuran kualitas dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dilakukan dengan melihat gap yang ada antara persepsi dan harapan semua pelanggan. Tujuan dari pengukuran gap atau kesenjangan tersebut adalah untuk melakukan perbaikan pada service control yang digunakan sebagai alternatif saran dalam melakukan suatu perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan memenuhi semua kebutuhan pengguna dan kebutuhan pengguna, hal ini sangat penting dalam bidang pemasaran. Kepuasan pelanggan juga menjadi hal penting dalam bidang sistem informasi, karena tingkat kepuasan pelanggan juga sangat berpengaruh pada pengguna agar terus menggunakan teknologi ini(Rosalina, 2018).

2.5.3 PIECES

Sebelum mengembangkan sistem informasi, analisis PIECES merupakan hal yang penting, karena pada proses analisis ini kemungkinan akan menemukan

beberapa masalah utama maupun beberapa masalah yang bersifat gejala dari masalah utama tersebut. Pada metode ini ada enam variable yaitu(Pendidikan et al., 2020):

a. Performance (Kehandalan)

Lakukan analisis untuk menentukan kinerja sistem, terlepas dari apakah itu berkinerja baik. Performa ini dapat diukur dengan jumlah temuan data yang dihasilkan dan kecepatan data ditemukan.

b. Information (Informasi)

Dalam pencarian data akan dihasilkan informasi yang akan ditampilkan, dan analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak informasi dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk pencarian tersebut.

c. Economics (Nilai Ekonomis)

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan apakah sistem tersebut cocok digunakan dalam organisasi informasi dari segi keuangan dan biaya. Ini sangat penting karena sistem juga akan terpengaruh oleh biaya.

d. Control and Security

Di dalam sistem perlu dilakukan pengendalian atau pengawasan agar sistem dapat beroperasi secara normal. Analisis ini digunakan untuk menentukan tingkat pengawasan dan pengendalian yang dilakukan agar sistem dapat beroperasi secara normal.

e. Efficiency (Efisiensi)

Tujuan dari analisis efisiensi adalah untuk menentukan apakah sistem tersebut efektif, hanya membutuhkan sedikit masukan untuk menghasilkan keluaran yang memuaskan.

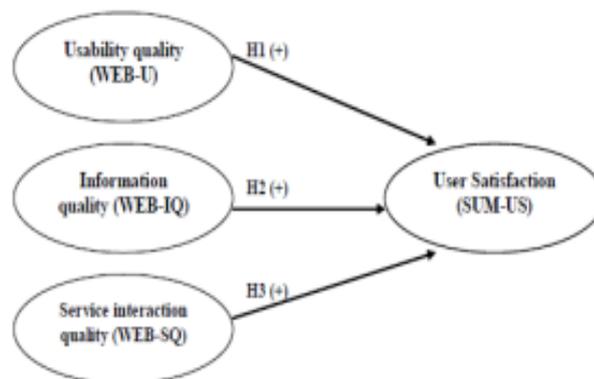
f. Service (Pelayanan).

Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan dengan baik bila diimbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana

pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan.

2.5.4 *Webqual 4.0*

Webqual adalah salah satu metode atau teknologi yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung (Irawan, 2012). *Webqual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak interaksi saat menyiapkan dimensi dan item masalah.



Webqual 4.0 dibangun berdasarkan tiga dimensi yaitu: kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan.

Gambar 2. 2 Model *Webqual 4.0* (Sumber: Sanjaya, 2012)

Gambar 2.1 Menjelaskan bahwa pandangan pengguna tentang sistem informasi yang baik adalah sistem yang membuat pengguna puas dengan kualitas situs web. Kualitas ini terkandung dalam tiga dimensi *Webqual* versi 4.0. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa dimensi *Webqual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan kembali situs web (Sanjaya, 2012).

Menurut (Barnes & Vidgen, 2000) indikator dari tiap-tiap dimensi *webqual* 4.0 dibagi menjadi 3 kategori beserta pertanyaan yang terkait, berikut penjelasan dibuat kedalam tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Dimensi dan indikator *webqual* 4.0 (Stuart J. Barnes, 2002)

Kategori	Pernyataan
Usability (Kegunaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah untuk dioperasikan. 2. Mudah dimengerti. 3. Situs memiliki petunjuk yang jelas. 4. Mudah digunakan 5. Situs memiliki tampilan yang menarik. 6. Desain sesuai dengan tipe situsny. 7. Situs ini meningkatkan kompetensi atau persaingan 8. Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya.
Information quality (Kualitas Informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat. 2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 3. Menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date. 4. Menyediakan informasi yang relevan. 5. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti. 6. Menyediakan informasi secara detail. 7. Memberikan informasi dalam format yang sesuai.

Service interaction quality (Kualitas Layanan Interaksi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik. 2. Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. 3. Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman 4. Menciptakan kesan personal. 5. Menyampaikan maksud dari komunitas. 6. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. 7. Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan.
--	--

2.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yang berarti cukup baik, memadai dan facio artinya melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu menjadi cukup. Sangat menarik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, yang akan dipelajari oleh para sarjana atau praktisi di bidang sistem informasi (Koeswoyo, 2000).

2.7 Penelitian terkait

Berikut adalah penelitian terkait bidang Analisis kualitas website, baik itu metode, teknik pengujian data dan analisis data maupun solusi yang ditawarkan atas permasalahan penelitian.

Tabel 2. 2 Penelitian terkait

NO	JUDUL	PENULIS	METODE PENELITIAN	HASIL
1.	Analisis kepuasan mahasiswa terhadap <i>website</i> Universitas Flores	Anastasia M,kristina S, Ferdinandus Lidang W (2020)	metode <i>Webqual</i> 4.0.	Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh variabel usability (X1), information quality (X2) dan service interaction (X3) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (Y) sebesar 74,8%. Sisanya sebesar 25,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan termasuk dalam model penelitian ini. 2. Ada pengaruh positif secara parsial variabel usability terhadap kepuasan mahasiswa. 3. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel information quality terhadap kepuasan mahasiswa. 4. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel service interaction terhadap kepuasan mahasiswa.
2.	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	Lisa Amelia, (2020)	Metode <i>Webqual</i> 4.0	kualitas layanan <i>website</i> BPJS Kesehatan dengan variabel penelitian kualitas kegunaan dan kualitas interaksi mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial namun variabel kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial.
3.	Analisis kualitas <i>website</i> Kyou.id terhadap pembeli menggunakan metode Importance Performance Analisis	Devid Chia , Mesri Silalahi,2019	Metode importance-performance analysis.	Berdasarkan nilai analisis tingkat kesesuaian <i>website</i> kyou.id yaitu sebesar 88%, dan nilai tingkat kesenjangan -0.51 maka tingkat kualitas <i>website</i> kyou.id masih perlu ditingkatkan. hasil pada diagram kartesius,kuadran yang menentukan atribut kualitas <i>website</i> kyou.id terhadap kepuasan pembeli adalahkuadran A dan kuadran B.Terdapat 8 Atribut pada kuadran A (high importance-low performance) atau prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu: a. kompatibilitas pengaksesan <i>website</i> kyou.id pada berbagai browser; b. kompatibilitas pengaksesan <i>website</i> kyou.id pada berbagai perangkat; c. memutuskan untuk tetap melanjutkan mengakses <i>website</i> ketika waktu tunggu terlalu lama; d. fitur chat yang dihadirkan; e. dari seluruh fitur yang dihadirkan masih ada beberapa fitur yang dirasa perlu ditingkatkan lagi; f. kinerja

NO	JUDUL	PENULIS	METODE PENELITIAN	HASIL
				<i>website</i> kyou.id dalam memperkenalkan barang/item; g. kesesuaian barang/item yang dijual dengan deskripsi; h. informasi tentang kualitas barang/item. Dan 6 Atribut yang berada di kuadran B (high importance-high performance) atau pertahankan kinerja yaitu :a. mudah dipelajari; b.efisiensi; c. mudah diingat; d. kesesuaian gambar; e. kesesuaian link; f.citra reputasi/tanggung jawab.
4.	Mengukur kualitas <i>website</i> dengan pendekatan <i>webqual</i> 4.0 modifikasi	Aliy Hafiz,(2017)	<i>Webqual</i> Index (WQI), dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).	Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas <i>website</i> dengan meningkatkan kinerja pada atribut yang berada di kuadran A. Rekomendasi yang diberikan berupa tindakan upgrade, update, dan modifikasi. Perlu adanya upgrade server tempat web hosting yang mulanya menggunakan layanan Virtual Private Server (VPS) menjadi Dedicated Server, kemudian update informasi yang diinginkan oleh pengguna, modifikasi dengan penambahan blog kampus, penambahan fitur live chat, dan chat box.
5.	Analisis <i>website</i> pandawa dengan metode <i>webqual</i>	Nur Hasanah, (2020)	Metode <i>webqual</i>	a. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan yaitu Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL) dan Kesiapan Pakai Situs (KPS) berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna (KP) b. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan yaitu Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL) dan Kesiapan Pakai Situs (KPS) berpengaruh positif pada Intensitas Pengguna (IP) c. Variabel independen juga mempengaruhi variabel dependen secara signifikan yaitu Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh positif pada Intensitas Pengguna (IP).
6.	Analisa Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan ImportancePerformance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com	Diana Apriliani, Muhammad Fikry, Marnala J. Hutajulu (2020)	Metode <i>Webqual</i> 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA)	Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada <i>website</i> Detik.com memberikan angka negatif (<0) yaitu sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja <i>website</i> Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran 1,

NO	JUDUL	PENULIS	METODE PENELITIAN	HASIL
				10 indikator pada kuadran II, 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator masuk ke dalam kuadran IV.
7.	Analisis faktor yang mempengaruhi kualitas situs web berdasarkan pendekatan <i>Webqual</i>	Darmawan Napitupulu, (2017)	Metode <i>Webqual</i> Analisis IPA	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan dan interaksi layanan memiliki efek signifikan dan positif pada kepuasan pengguna. Namun, variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Meskipun situs web wajib, kualitas informasi perlu ditingkatkan sehingga dapat menciptakan kepuasan pengguna.
8.	Analisis penerapan metode <i>webqual</i> 4.0 pada <i>website</i> E-Government untuk peningkatan kualitas layanan interaksi (Studi kasus <i>Website</i> DISHUB Kota Bogor)	Widhyaestoeti D, Husen M (2017)	Metode <i>Webqual</i> 4.0	Hasil pengukuran awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada <i>website</i> DISHUB Kota Bogor, termasuk pada kategori sangat diterima dengan nilai rata-rata sebesar 302,14. Hasil pengukuran akhir, yaitu dengan menyebarkan kembali kuesioner yang sama dengan kuesioner awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada <i>website</i> prototyping diperoleh nilai 324,57 termasuk kategori sangat diterima sekali.
9.	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	Hendradi P, Sukendar T, Saputro M (2017)	Metode <i>Webqual</i>	secara simultan kualitas <i>website</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial salah satu dimensi <i>webqual</i> yaitu kualitas informasi (Information Quality) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.
10.	Pengukuran Mutu Aplikasi Web	Hendri Winarto, Kursini,	<i>Webqual</i> 4.0	Di dapatkan nilai R Square adjusted untuk variabel user

NO	JUDUL	PENULIS	METODE PENELITIAN	HASIL
	eRapor SMK dengan Metode <i>Webqual</i> (Studi Kasus : SMK Negeri 1 Pacitan)	Armadyah Amborowati (2019)		statification sebesar 0,722 pada usability, information quality dan service interaction quality sebesar 72,2%. Terdapat 8 indikator yang perlu dilakukan perbaikan.
11.	Analisa Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)	Nurmaini Dalimunthe, Tricia Karina, Arabiatul Adawiyah (2019)	Metode <i>Webqual</i> 4.0	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa <i>website</i> ini sudah memuaskan pegawai, berdasarkan diterima dua hipotesis yang diajukan yaitu hipotesis kualitas kegunaan dan kualitas informasi dengan kontribusi variabel terhadap kepuasan sebesar 52,3%. Adapun hasil hipotesis dari penelitian ini adalah diterimanya atau berpengaruhnya dua variabel dari tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kualitas kegunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

2.8 Matriks Penelitian

Tabel 2. 3 Matriks Penelitian

NO	Penulis / Tahun	Judul	Ruang Lingkup						
			Metode		Tujuan Penelitian		Objek		
			<i>Webqual</i> 4.0	(IPA)	Analisis	Evaluasi	Web	Mobile	Destkop
1.	Anastasia M,kristina S, Ferdinandus Lidang W (2020)	Analisis kepuasan mahasiswa terhadap <i>website</i> Universitas Flores	√	-	√	-	√	-	-
2.	Lisa Amelia, (2020)	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	√	-	√	-	√	-	-

3.	Devid Chia , Mesri Silalahi,2019	Analisis kualitas <i>website</i> Kyou.id terhadap pembeli menggunakan metode Importance Performance Analisis	-	√	√	-	√	-	-
4.	Aliy Hafiz,(2017)	Mengukur kualitas <i>website</i> dengan pendekatan <i>webqual</i> 4.0 modifikasi	√	-	√	-	√	-	-
5.	Nur Hasanah, (2020)	Analisis <i>website</i> pandawa dengan metode <i>webqual</i>	√	-	√	-	√	-	-
6.	Diana Apriliani, Muhammad Fikry, Marnala J. Hutajulu	Analisa Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan ImportancePerformance Analysis (IPA) Pada Kualitas	√	√	√	√	√	-	-

	(2020)	Situs Detik.com							
7.	Darmawan Napitupulu, (2017)	Analisis faktor yang mempengaruhi kualitas situs web berdasarkan pendekatan <i>Webqual</i>	√	√	√	-	√	-	-
8.	Widhyaestoeti D, Husen M (2017)	Analisis penerapan metode <i>webqual</i> 4.0 pada <i>website</i> E-Government untuk peningkatan kualitas layanan interaksi (Studi kasus <i>Website</i> DISHUB Kota Bogor)	√	-	√	-	√	-	-
9.	Hendrardi P, Sukendar T, Saputro M (2017)	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	√	-	√	-	√	√	-

10.	Hendri Winarto, Kursini, Armadyah Amborowati (2019)	Pengukuran Mutu Aplikasi Web eRapor SMK dengan Metode <i>Webqual</i> (Studi Kasus : SMK Negeri 1 Pacitan)	√	-	√	-	√	-	√
11.	Nurmaini Dalimunthe, Tricia Karina, Arabiatul Adawiyah (2019)	Analisa Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)	√	-	√	-	√	-	√

2.9 State of Art

Berdasarkan penelitian sebelumnya, perbedaan kali ini adalah penelitian ini penggunaan webqual 4.0, dengan teknik pengujian data dengan analisis regresi linear berganda berganda untuk memahami pengaruh variabel independen yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan informasi (service interaction quality) secara bersamaan dan secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (user satisfaction). Untuk menentukan rekomendasi pengembangan website dari variabel independen dan variabel dependen menggunakan perhitungan statistik deskriptif.