

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi yang dibuat dalam penelitian ini mengacu pada beberapa karya ilmiah, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Vega Irwan (2021) Penelitian analisis kualitas web terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode webqual 4.0 pada website www.smkdaka.sch.id menghasilkan kesimpulan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data primer, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid dan reliabel. Hasil atas uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner valid karena memiliki nilai r hitung > dari r tabel yaitu 0.113. Dan dinyatakan reliabel karena variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha > 0.6., Variabel kualitas website www.smkdaka.sch.id secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut membuktikan bahwa untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam melakukan akses kedalam situs website harus memperhatikan kegunaan, desain

Penelitian yang dilakukan oleh Rafinha (2021) mengenai Analisis Kualitas Website E-Learning universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Terhadap

Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa skor gap yang terjadi bernilai negatif di semua indikator yang artinya kualitas website E-Learning belum sesuai dengan harapan penggunanya, dengan skor gap usability, information quality dan service interaction berturut – turut adalah -0.97, - 0.85 dan 0.44. Kemudian pada analisis kuadran dihasilkan bahwa Indikator nomor 2, 3, 11, dan 16.

Penelitian yang dilakukan oleh Rio handika (2022) Mengenai Analisis Kualitas Website E-Learning Pada Perguruan Tinggi dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis Berdasarkan perhitungan Rio handika analisis deskriptif dengan nilai capaian menunjukkan bahwa kualitas website e-learning universitas di Surakarta berada pada level sangat baik, hal tersebut dapat di lihat pada nilai capaian tiap dimensi / variabel, dimana pada variabel usability, information quality dan service interaction quality nilai capaian berturut – turut sebesar 80% (sangat baik), 80% (sangat baik) dan 79% (baik).

Penelitian yang dilakukan oleh Kemala (2018) mengenai Analisis kualitas website ruangguru.com menggunakan WebQual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis) Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa skor total dari kinerja (performance) sebesar 79,5% dan skor total dari harapan (importance) sebesar 77,9%. Untuk nilai kesenjangan secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif bernilai negatif dengan nilai sebesar (-0.02).

Penelitian yang dilakukan (Yasir dan Rusmala 2021) mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Google Classroom Sebagai Media E-Learning Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus :Fakultas Teknik Komputer UNCP) Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa berdasarkan nilai P-Value, R-Square dan Path Coefficient. Nilai usability lebih tinggi daripada kepuasan pengguna dengan nilai 0.007, information quality lebih tinggi dari kepuasan pengguna dengan nilai 0.004 serta kualitas service interaction lebih tinggi dari kepuasan pengguna dengan nilai 0.282.

Penelitian yang dilakukan oleh Safira Nur Rahmaini (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website akademik yang dimiliki oleh lima perguruan tinggi yaitu Universitas Nasional, Universitas Gunadarma, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, STP SAHID, dan STTI I-Tech. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode Webqual 4.0 (Barnes dan Vidgen, 2002) yang terdiri dari 3 variabel, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dan 22 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah importance performance analysis (IPA) yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif di masing-masing perguruan tinggi. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Analisis data dilakukan dengan menggunakan webqual index, analisis

kesenjangan, dan importance-performance analysis (IPA). Hasil analisis kesenjangan menunjukkan hasil negatif di semua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas website akademik di lima perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan Universitas Gunadarma memiliki nilai kesenjangan dan paling kecil. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator nomor 11, 14, dan 21 yang berhubungan dengan keakuratan dan ke-up to date-an informasi, informasi yang detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi pihak perguruan tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Kemala (2018) mengenai analisis kualitas website ruangguru.com menggunakan WebQual4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis) Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa skor total dari kinerja (performance) sebesar 79,5% dan skor total dari harapan (importance) sebesar 77,9%. Untuk nilai kesenjangan secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif bernilai negatif dengan nilai sebesar (-0.02).

Tabel 2. 1 Tabel Peninjauan

No.	Peneliti	Metode	Keterangan
1.	Vega Irwan (2021)	<i>Webquel 4.0</i>	Penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 di website SMK Darussalam Karangpucung, serta memberikan masukan kepada yang bersangkutan disini objek yang dimaksud adalah www.smkdaka.sch.id
2.	Rafinha (2021)	<i>Webquel 4.0 Dan Importance-Penrformance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian kualitas website e-learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas website e-learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. Skor gap analysis yang diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan pengguna adalah bernilai negatif pada seluruh atribut. Hal tersebut menunjukkan bahwa skor antara harapan dan persepsi belum seimbang. Skor gap analysis tertinggi ada pada dimensi usability sebesar -0.97, diikuti oleh dimensi information quality dan service interaction quality sebesar -0.85 dan -0.44

3.	Rio Handika (2022)	<i>WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Berdasarkan perhitungan analisis deskriptif dengan nilai capaian menunjukkan bahwa kualitas website e-learning universitas di Surakarta berada pada level sangat baik, hal tersebut dapat di lihat pada nilai capaian tiap dimensi / variabel, dimana pada variabel usability, information quality dan service interaction quality nilai capaian berturut – turut sebesar 80% (sangat baik), 80% (sangat baik) dan 79% (baik).
4.	Kemala (2018)	<i>WebQual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)</i>	Kondisi website Ruangguru.com berdasarkan hasil penelitian sudah memenuhi harapan penggunanya, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil rekapitulasi yang menunjukkan bahwa skor total dari kinerja (performance) sebesar 79,5% dan skor total dari harapan (importance) sebesar 77,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja (performance) lebih tinggi dari harapan (importance) penggunanya.

5.	Yusisr dan Rusmala (2021)	<i>WebQual 4.0</i>	Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketiga variable utama yaitu Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction Quality memberikan pengaruh yang baik terhadap User Satisfaction atau kepuasan pengguna. Hal ini secara langsung memberikan makna bahwa Google Classroom merupakan wadah yang tidak mengecekan bagi mahasiswa dalam mendapatkan pengalaman pemanfaatan teknologi e-learning.
6.	Safira Nur Rahmaini (2018)	<i>Webquel 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas website akademik yang dimiliki oleh lima perguruan tinggi di Jakarta. Instrumen yang digunakan diadopsi dari metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dan 22 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah importance performance analysis (IPA). Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan Universitas Gunadarma memiliki nilai kesenjangan dan paling kecil. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang

7.	Muh Dahir Essarey (2025)	<i>Webquel 4.0</i>	Penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 di website https://elearning.utdi.ac.id/ Universitas Teknologi Degital Indonesia.
----	--------------------------	--------------------	---

2.2 Dasar Teori

2.1.1 Website

Website merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi baik berupa teks, gambar, animasi, suara serta gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis, yang membentuk satu rangkaian yang saling terkait satu sama lain dan dihubungkan dengan jaringan (Hikmah, et al. 2015)

2.2.2 Elearning

E-Learning UTDI merupakan salah satu sistem yang dikembangkan UTDI yang digunakan dalam hal pembelajaran online saat ini, ELearning yang diterapkan UTDI, Learning Management System yang digunakan adalah moodle. E-Learning dapat diakses dengan alamat <https://elearning.akakom.ac.id>. Sistem ini memiliki fasilitas dimana para mahasiswa bisa mengunduh materi secara online dan mengerjakan kuis yang diberikan oleh dosen tanpa harus berada di kampus dan

masih banyak lagi fasilitas yang dimiliki E-Learning UTDI tersebut yang tentunya memudahkan dalam aktivitas belajar mengajar.

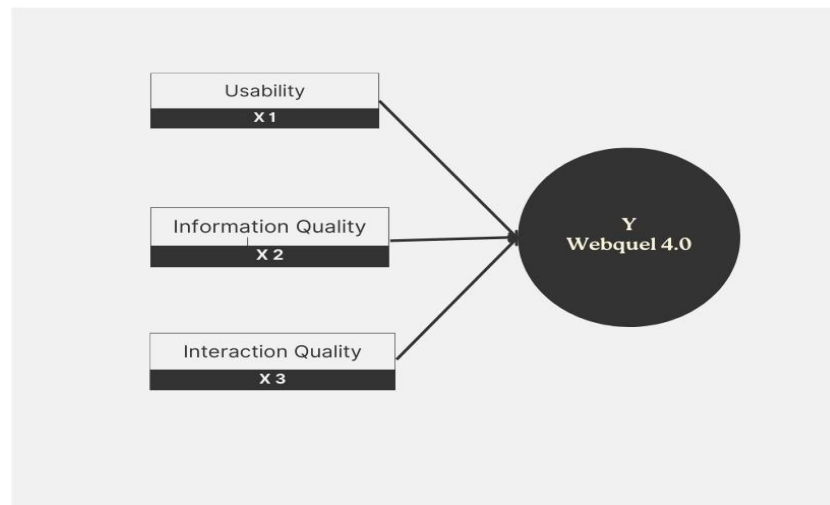
2.2.3 Webquel

Pengertian WebQual 4.0 WebQual merupakan salah satu teknik pengukuran atau metode yang dipakai dalam melakukan pengukuran kualitas pada website. WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan dari SERVQUAL yang telah banyak dipakai sebelumnya dalam melakukan pengukuran pada kualitas sebuah jasa. Instrumen penelitian yang dimiliki pada metode WebQual 4.0 tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD) yang merupakan sebuah proses pengembangan serta implementasi yang dilakukan dengan berdasarkan pada suara pelanggan atau voice of customer terhadap kualitas sebuah produk maupun jasa (Lestari dkk., 2018). Adanya konsep QFD tersebut menjadikan pengukuran metode WebQual 4.0 disusun berdasarkan persepsi terhadap end user (pengguna akhir) mengenai sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan. Pengukuran kualitas aplikasi berbasis website dengan menggunakan WebQual 4.0 dilakukan oleh pengguna website, sehingga dapat dijadikan sebagai bantuan serta masukan bagi pengelola aplikasi berbasis website untuk melakukan penyesuaian website agar sesuai dengan persepsi dan kebutuhan penggunanya. Dalam metode QFD, prosedur pengumpulan data berupa suara pelanggan dilakukan dengan menggunakan dua cara (Padmowati dkk., 2019), antara lain sebagai berikut:

1. Menetapkan atribut-atribut yang dibutuhkan dengan tujuan disebarkan kepada pelanggan agar memperoleh data kualitatif. Data kualitatif secara umum didapatkan dari hasil pembicaraan dan observasi dengan pelanggan.
2. Mengukur atribut-atribut yang diperoleh dari hasil survei dan penarikan suara untuk memperoleh data kuantitatif. Untuk memperoleh data kuantitatif biasanya dilakukan dengan cara menyebarkan sebuah angket atau kuesioner kepada pelanggan atau dikenal sebagai responden. Hasil dari dua kegiatan tersebut nantinya diaplikasikan terhadap pengujian pada metode WebQual 4.0 dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menyusun tata letak atau format angket atau kuesioner yang dibuat dan memuat kumpulan atribut pertanyaan. Kemudian mengelompokkan pertanyaan yang sejenis dalam satu kategori atau indikator pertanyaan. Dalam setiap pertanyaan tentunya akan memuat sekumpulan pilihan jawaban, dimana responden hanya boleh memilih salah satu dari sekumpulan jawaban tersebut.
 - b. Menetapkan jumlah responden yang dibutuhkan dengan tepat untuk menjadi mitra selaku pengisi kuesioner yang diberikan tersebut.

- c. Melakukan survei atau pengamatan secara langsung serta melakukan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat dan tentunya juga wajib untuk diisi dengan lengkap oleh sejumlah responden yang telah ditetapkan sebelumnya.

Model Kerangka WebQual 4.0 Dalam melakukan suatu pengujian terhadap sebuah aplikasi, tentunya metode WebQual 4.0 memiliki beberapa indikator yang dibentuk dalam sebuah kerangka model dan indikator-indikator tersebut nantinya akan digunakan dalam melakukan suatu pengukuran terhadap aplikasi yang sedang dilakukan evaluasi (Furkonudin dkk., 2016). Model kerangka metode WebQual 4.0 dapat dilihat seperti pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2. 1 Karangka Webquel

Seperti tampilan gambar 2.1 Menjelaskan WebQual 4.0 memiliki tiga indikator utama yang dipakai dalam melakukan evaluasi terhadap sebuah aplikasi.

Adapun ketiga indikator utama yang dimiliki pada WebQual 4.0 antara lain meliputi:

1. Usability (kegunaan), menjelaskan mutu yang berkaitan dengan sebuah perancangan website meliputi tampilan aplikasi, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan untuk bernavigasi, dan gambaran- gambaran yang dapat disampaikan kepada pengguna aplikasi tersebut. Dalam indikator usability juga terdapat item-item yang dapat dilakukan pengukuran seperti kemudahan aplikasi untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dipahami, kemudahan untuk ditelusuri, serta dapat menampilkan tampilan visual yang sesuai. Dengan adanya item-item tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman baru yang menarik dan menyenangkan bagi pengguna.

2. Information Quality (kualitas informasi), menjelaskan mutu yang berkaitan dengan isi pada aplikasi tersebut seperti kesesuaian informasi yang disajikan kepada para pengguna apakah sesuai atau terdapat ketidaksesuaian. Dalam indikator information quality terdapat item-item 51 yang dapat dilakukan pengukuran seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date (terbaru), informasi yang telah sesuai dengan pembahasan, kelengkapan informasi, serta kemudahan pengguna dalam memahami informasi tersebut, dan juga kesesuaian penyajian informasi yang dikemas ke dalam bentuk format desain.
3. Interaction Quality (kualitas interaksi), menjelaskan mutu yang berkaitan dengan interaksi pelayanan atau kualitas layanan yang dialami pengguna ketika memakai aplikasi tersebut dan dipelajari lebih mendalam. Dalam indikator kualitas interaction quality terdapat item-item yang dapat dilakukan pengukuran seperti kemampuan dalam memberikan keamanan saat melakukan transaksi atau sebuah proses, memberikan kemudahan pengguna dalam melakukan komunikasi, memiliki keyakinan dan kepercayaan untuk menyimpan informasi pengguna, serta memiliki reputasi yang bagus.

2.2.4 User Statisfacion (Kepuasan Pengguna)

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Doll dan Torkzadeh dalam Somers et al. (2005:597) mendefinisikan “End-User Satisfaction (EUS) sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer”. Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

2.2.5 Statistical Product and service Solution (SPSS)

SPSS merupakan suatu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode statistic tertentu. SPSS pertama kali dikembangkan pada tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Standford University. Ketiga mahasiswa tersebut adalah Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent. Saat itu software SPSS dioperasikan pada komputer mainframe. SPSS merupakan singkatan dari Statistical Product and Service Solution (Kurniawan, 2009).

Beberapa fasilitas kemudahan yang ditawarkan SPSS dalam pengoperasiannya adalah sebagai berikut (Kemendikbud, 2014):

1. Data Editor, yaitu jendela yang digunakan untuk pengolahan data. data editor dirancang sedemikian rupa seperti pada aplikasi-aplikasi spreadsheet untuk mendefinisikan, memasukkan, mengedit, dan menampilkan data.
2. Viewer, yaitu tools yang mempermudah pengguna untuk melihat hasil pemrosesan. dengan tools ini kita bisa menunjukkan ataupun menghilangkan bagian-bagian tertentu dari output, serta memudahkan distribusi hasil pengolahan data di SPSS ke aplikasi-aplikasi lainnya
3. Multidimensional Pivot Tables, yaitu tools yang menampilkan hasil pengolahan data. pengguna dapat melakukan eksplorasi terhadap tabel dengan melakukan pengaturan baris, kolom, serta layer. Pengguna juga dapat dengan mudah melakukan pengaturan kelompok data dengan melakukan splitting table sehingga hanya grup tertentu saja yang akan ditampilkan pada satu waktu.
4. Database Access. Pengguna SPSS akan mendapatkan kembali informasi dari sebuah database dengan menggunakan Database wizard yang telah disediakan oleh SPSS.
5. Data Transformation. Transformasi data akan membantu pengguna SPSS untuk mendapatkan data yang siap dianalisis. Pengguna dapat dengan mudah

melakukan subset data, mengkombinasikan kategori add, aggregate, merge, split, serta perintah transpose file lainnya.

2.2.5 Uji Slovin

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. (Sugiyono, 2011:87) Rumus ini pertama dikenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Pertanyaan yang sering kali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Adalah jumlah sampel yang dicari

N = Adalah Jumlah populasi

e = Adalah margin eror yang ditoleransi

2.2.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model Skala Likert. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2011) Skala Likert digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

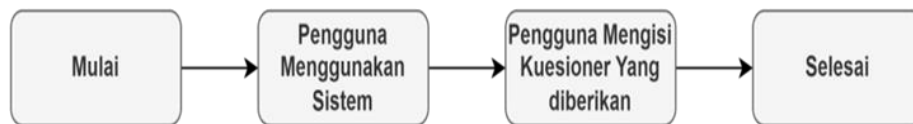
Dalam Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif. Untuk mengukur variabel diatas digunakan Skala Likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-ragu (RR)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap poin jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, yaitu: untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban RR memiliki skor 3, jawaban TS memiliki skor 2, dan jawaban STS memiliki skor 1.

2.2. 8 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu jenis instrumen penelitian yang berisi rangkaian pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari responden. Kuesioner pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan website E-learning UTDI Hasil dari kuesioner dapat diketahui masalah yang dialami dan tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 2.2 Proses Pengumpulan Data