

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian terdahulu merupakan suatu referensi yang memiliki kaitan dengan topik penelitian sekarang. Noora & Setyoningsih[7] mengatakan bahwa suatu sistem yang baik perlu adanya evaluasi terutama berdasarkan dari kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Sistem Informasi Akademik. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian tersebut dalam menganalisis faktor – faktor yang memiliki pengaruh dengan kualitas *website* Sistem informasi Akademik ialah metode WebQual 4.0. Hasil yang diperoleh pada kumpulan pertanyaan yang berkaitan dengan 3 dimensi metode WebQual 4.0 yaitu variabel *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SIA sedangkan pada variabel *Information Quality* dan *Usability* tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna[7].

Ferly, Nining & Sukmawati[8] melakukan penelitian dengan menggunakan metode WebQual 4.0 bertujuan melihat seberapa besar efektivitas dari sistem *Ticket Monitoring* terhadap penggunanya . Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Pada Koefisiensi Determinasi terdapat hasil dengan nilai koefisien sebesar 0.286 yang berarti bahwa variabel dari *Usability* dan *Information Quality* dinilai cukup baik namun kekurangannya terdapat pada variabel *Service Interaction Quality*[8].

Wiranti & Lulu[9] melakukan pengukuran tingkat kualitas pada situs perguruan tinggi dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 bertujuan dapat menganalisa kesenjangan antara

pandangan atau persepsi pengguna serta harapan terhadap empat dimensi pada metode WebQual 4.0. Adapun tujuan dari penelitian tersebut ialah untuk mendapatkan suatu perhatian utama dalam peningkatan kualitas situs perguruan tinggi pada tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui faktor – faktor yang penting dipertahankan. Ditemukan hasil dari penelitian ini bahwa pada dimensi *Information Quality* (kualitas informasi) terdapat kesenjangan atau gap antara persepsi dan harapan pengguna dapat dilihat dari hasil analisis yang bernilai negatif, hal ini membuktikan bahwa persepsi responden masih berada di bawah harapan pengguna situs perguruan tinggi. Hasil keseluruhan nilai rata – rata menunjukkan selisih nilai yang lebih kecil dari nilai -1 yang berarti pengguna telah merasa puas terhadap kualitas situs perguruan tinggi[9].

Syaifullah & Dicky[10] melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* Zamrud Multimedia Network dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Hasil dari penelitian ini terdapat kualitas kegunaan yang baik dengan interaksi yang jelas dan mudah untuk dimengerti, nilai regresi 0.37 yang berarti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan kualitas informasi yang baik dimana *website* telah menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan nilai regresi sebesar 0.52 yang berarti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan hasil dari kualitas interaksi secara keseluruhan terlihat baik karena *website* memberikan keamanan dengan nilai regresi 0.75 yang berarti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[10].

Aliy[11] melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* Amik DCC dengan menggunakan metode WebQual 4.0 serta bertujuan untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pada *website* Akademik DCC. Hasil dari penelitian ini dalam perhitungan CSI bahwa dimensi *Usability* sebesar 0.21 sedangkan dimensi *Information Quality* bernilai sebesar 0.22, dan dimensi *Service Interaction Quality* bernilai

sebesar 0.12. Oleh karena itu dapat dilihat bahwa CSI terbesar ialah dimensi *Information Quality* yang berarti bahwa dimensi ini memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna *website* Amik DCC. Hasil penelitian ini juga terdapat pentingnya tindakan *upgrade server* tempat *web hosting* yang perlu dilakukan, penambahan fitur dan *update* informasi yang diinginkan oleh pengguna *website* Amik DCC[11] .

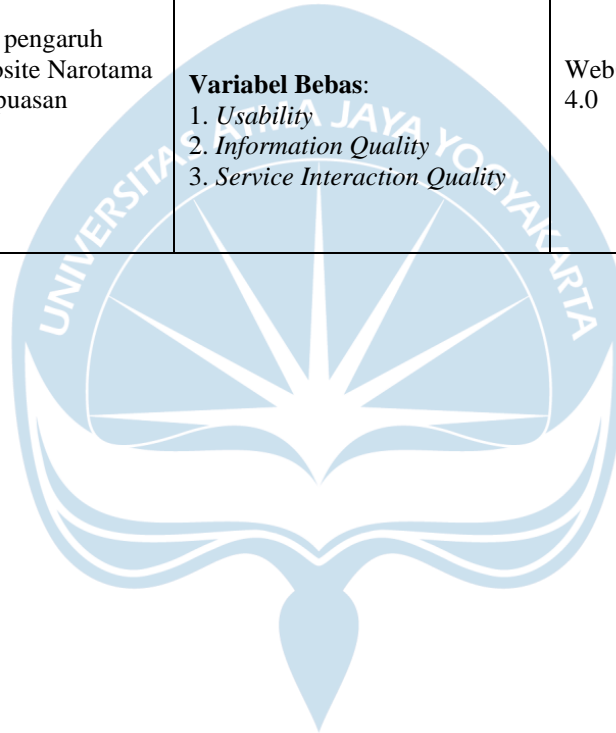


Tabel 2. 1. Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
1	Muhsin Ali dan Zuliestiana D Amanda[12]	2017	Mengetahui analisis pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan dengan Bukalapak sebagai objek penelitian	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i>	WebQual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bukalapak[12].
2	Nofirman, Jalinus Nizwardi, dan Irfan Dedy[13]	2019	Mengetahui pengaruh kualitas <i>website</i> BPS Kab. Siak terhadap kepuasan pengguna <i>website</i>	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i>	WebQual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> BPJS Kab. Siak[13].
3	Riyanto R Esa dan Bachri O Saeful[14]	2019	Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dalam mengakses <i>website</i> dari <i>Ebull Tour Organizer</i>	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i>	WebQual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website Ebull Tour Organizer</i> [14].

4	Amelia Lisa dan Pradesan Iis[15]	2019	Mengukur kualitas layanan <i>website</i> yang dapat dikaitkan dekan kepuasan pengguna pada Universitas XYZ	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i></p>	WebQual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Universitas XYZ[15].
5	Firdaus M Rifqi, dkk[16]	2020	Mengetahui pengaruh kualitas <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id terhadap kepuasan pengguna	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i></p>	WebQual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id[16].
6	Lisa Amelia[17]	2020	Mengetahui pengaruh kualitas layanan <i>website</i> BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pengguna	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i></p>	WebQual 4.0	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability, Service Interaction Quality</i> terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> BPJS Kesehatan[17].</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Information Quality</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> BPJS Kesehatan[17].</p>

7	Wawoluamaya E Apriliana, dkk[18].	2016	Mengetahui pengaruh kualitas website Narotama terhadap kepuasan pengguna	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i></p>	WebQual 4.0	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability, Service Interaction Quality</i> terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Universitas Narotama[18].</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Information Quality</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Universitas Narotama[18].</p>
---	---	------	---	---	----------------	---



2.2. Dasar Teori

2.2. 1. Sistem Informasi *Helpdesk*

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna maka dibutuhkan alat bantu untuk dapat menyelesaikan setiap permasalahan melalui sistem *ticketing*[19]. *Helpdesk* merupakan suatu layanan yang ditujukan pada pengguna untuk membantu setiap masalah yang berkaitan pada perangkat keras dan perangkat lunak[20]. *Helpdesk* juga dapat membantu menangani kebutuhan pengguna yang berkaitan dengan pelayanan, pertanyaan mengenai sistem, permohonan, keluhan, ataupun saran perbaikan. Suzuki & Arif [20] mengatakan bahwa *helpdesk* merupakan titik pusat hubungan dalam sebuah sistem, dikarenakan adanya interaksi antara pegawai yang menangani sistem *helpdesk* dengan pengguna .

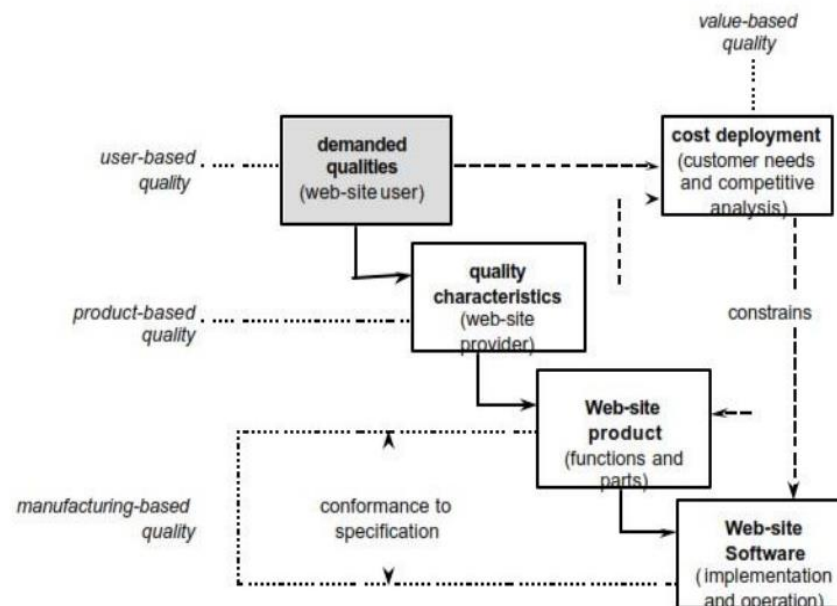
Helpdesk juga memiliki berbagai fitur untuk memudahkan pengguna. Fitur – fitur yang terdapat pada *helpdesk* seperti fitur *Open New Ticket*, fitur ini digunakan untuk memungkinkan semua pengguna untuk menyampaikan keluhan, permohonan, atau saran perbaikan terkait dengan layanan informasi yang dimiliki organisasi/ institusi pendidikan. Fitur *Check Ticket Status* merupakan fitur yang memungkinkan pengguna dalam memantau perkembangan dan tidak lanjut penanganan yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas menangani *helpdesk* terhadap permohonan atau keluhan ataupun saran perbaikan dari pengguna secara *online*.

2.2. 2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan dari pengguna didapatkan melalui pengalaman dalam menggunakan sistem informasi serta dampak yang diberikan oleh sistem informasi juga mempengaruhi kepuasan pengguna[21]. Salah satu tolak ukur dalam menentukan tingkat keberhasilan dari suatu sistem informasi ialah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna juga menjadi penilaian terhadap kinerja suatu sistem terbilang buruk atau baik, dan sistem tersebut apakah telah sesuai dengan tujuan penggunaanya[7].

2.2. 3. Website Quality 4.0 (WebQual 4.0)

Website adalah suatu media informasi, komunikasi dan publikasi yang memanfaatkan teknologi yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna *website* baik secara langsung atau tidak langsung. Aspek utama tingkat kepuasan pengguna *website* adalah kualitas pelanggan. Riset pada kepuasan pengguna meliputi rekomendasi perbaikan *website*, identifikasi *strength* dan *weakness*, yang kemudian hasil survei tersebut dipakai untuk memahami lebih baik terhadap kinerja dan memperoleh masukan untuk pengembangan *website* lebih lanjut serta melihat kualitas *website* melalui perbandingan dengan *website* lain.



Gambar 2. 1. Quality Function Development [22]

WebQual adalah metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, instrumen penelitian pada WebQual dengan metode *Quality Function Development*. Sejak tahun 1998 WebQual sudah mulai dikembangkan dan mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan[23]. Pada penelitian ini WebQual 4.0 digunakan untuk menganalisis kualitas *website* dengan konsep *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* [24]. WebQual 4.0 itu sendiri merupakan pengembangan dari versi pendahulunya yaitu WebQual 1.0, WebQual 2.0, WebQual 3.0 serta penggabungan dan penyesuaian dari *servqual*[24].

Pendekatan model WebQual 4.0 dihasilkan dari kualitas *website* di WebQual 3.0 yang telah tergantikan oleh dimensi *Usability* karena berhasil menjaga penekanan pada persepsi dan penggunaannya daripada pembuat *website*[7]. WebQual 4.0 memiliki 4 dimensi yang dapat diukur yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan Kepuasan Pengguna

(Overall). Pengukuran menggunakan metode WebQual 4.0 menjadi salah satu metode yang tepat dalam menilai tingkat kualitas sebuah *website*.

Peneliti terdahulu telah menggunakan metode WebQual 4.0 untuk melakukan penelitian dengan menggunakan indikator atau instrumen 4 dimensi WebQual yang terdiri dari 3 variabel bebas (*independent*) yaitu variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* serta 1 variabel terikat (*dependent*) yaitu variabel kepuasan pengguna (*Overall*). Barnes & Vidgen[22] telah menggunakan 4 dimensi dari WebQual menjadi beberapa instrumen yang mengukur kepuasan pengguna, instrumen-instrumen tersebut akan dijadikan sebagai rancangan pertanyaan dan diberikan kepada responden untuk menilai setiap item telah dijabarkan dalam bentuk kuesioner menggunakan 5 poin skala likert.

Tabel 2. 2. Dimensi WebQual 4.0

The WebQual 4.0 Instrument		Sumber
Category	WebQual 4.0 question	
<i>Usability</i>	<i>I find the site easy to learn to operate</i> <i>My Interaction with the site is clear and understandable</i> <i>I find the site easy to navigate</i> <i>I find the site easy to use</i> <i>The site has an attractive appearance</i> <i>The design is appropriate to the type of site</i> <i>The site conveys a sense of competency</i> <i>The site creates a positive experience for me</i>	Barnes & Vidgen[22]
<i>Information Quality</i>	<i>Provides accurate information</i> <i>Provides believable Information</i> <i>Provides timely information</i> <i>Provides relevant information</i> <i>Provides easy to understand information</i> <i>Provides information at the right level of detail</i> <i>Presents the information in an appropriate format</i>	Barnes & Vidgen[22]
<i>Service interaction</i>	<i>Has a good reputation</i> <i>It feels safe to complete transactions</i> <i>My personal Information feels secure</i>	Barnes & Vidgen[22]

	<i>Creates a sense of personalization</i> <i>Conveys a sense of community</i> <i>Makes it easy to communicate with the organization</i> <i>I feel confident that goods/service will be delivered as promised</i>	
<i>Overall</i>	<i>Overall view of the Website</i>	Barnes & Vidgen[22]

Tabel 2.2 terdiri dari *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* yang akan digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar dimensi pada WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Berikut penjelasan dari setiap dimensi yang ada pada WebQual 4.0:

1. *Usability*

Usability merupakan sistem yang berguna untuk membantu pengguna untuk kemudahan dalam menyelesaikan persoalan (*task*). Maka dari itu jika suatu *website* memiliki *usability* yang tinggi hal tersebut akan berpengaruh terhadap peluang untuk sering dikunjungi oleh pengguna[24]. Hal ini dikarenakan pengguna tidak memiliki waktu dalam melihat dan membaca manual *website* karena pengguna cenderung ingin memperoleh informasi secara cepat dan sesuai. Sebaliknya, apabila sebuah *website* gagal dalam hal menunjukkan kegunaan dari *website* itu sendiri secara jelas, maka pengguna akan memilih untuk beralih ke *website* lain[24]. Hal tersebut bisa dicapai dengan menerapkan dimensi *usability* dengan baik dimana dalam hal ini mencakup *design website* yang mudah di pahami pengguna.

2. *Information Quality*

Information Quality merupakan kemampuan suatu *website* dalam menyajikan informasi kepada pengguna serta kelayakan informasi yang diterima pengguna, seperti akurasi,

format informasi yang jelas serta mudah dipahami, kelengkapan dan kerelevansian informasi serta keamanan informasi [25]. Berdasarkan hal tersebut maka suatu *website* yang memiliki *Information Quality* yang baik adalah ketika informasi yang disediakan berhasil memenuhi harapan atau keinginan pengguna[25].

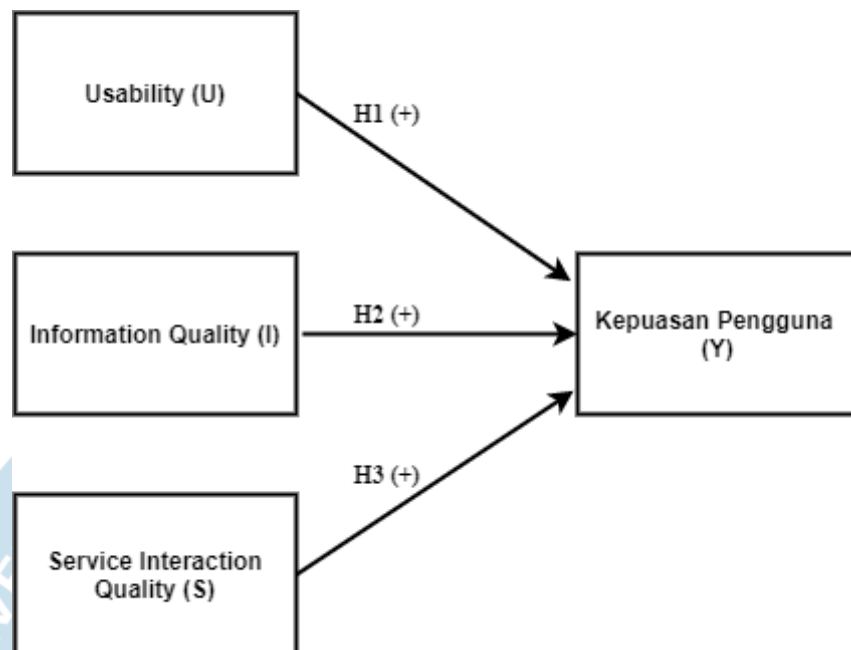
3. *Service Interaction Quality*

Service Interaction Quality merupakan interaksi dalam pelayanan yang diberikan *website* dan dialami pengguna pada saat menjelajahi *website* secara lebih dalam [7]. Adapun yang mendasari *Service Interaction Quality* adalah *trust* dan *empathy*, dimana hal tersebut didasari oleh pengalaman dalam menggunakan *website* yang meliputi keamanan informasi, transaksi, hingga kemudahan komunikasi terhadap pihak perusahaan pemilik *website* ataupun pihak yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan *website* tersebut[26].

2.2. 4. Kerangka Berpikir dan Hipotesis

A. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu melihat adanya hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Adapun variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini merupakan dimensi dari WebQual 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, sedangkan variabel bebas adalah Kepuasan Pengguna. Maka dari itu, Gambar 2.2 merupakan kerangka berpikir yang telah dibuat oleh penulis untuk menguji hipotesis yang akan menunjukkan hubungan antara variabel terikat dengan varian bebas.



Gambar 2. 2. Kerangka Berpikir

B. Hipotesis

1. Hubungan antara *Usability* dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian terdahulu [12], [13], [14], [15], [16], [27] melakukan penelitian tentang hubungan antara *Usability* dengan Kepuasan Pengguna. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang mengarah positif dan signifikan antara *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan model Webqual 4.0 dan referensi dari hasil studi terdahulu maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna

2. Hubungan antara *Information Quality* dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian dari penelitian terdahulu oleh [12], [13], [14], [15], [16], [27] yang menguji hubungan antara *Information Quality* dengan Kepuasan Pengguna mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan mengarah positif dan signifikan antara *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menjadikan referensi peneliti dalam menentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

3. Hubungan antara *Service Interaction Quality* dengan Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [12], [13], [14], [15], [16], [27] menguji hubungan antara *Service Interaction Quality* dengan Kepuasan Pengguna. Hasil yang diperoleh pada penelitian terdahulu ialah adanya hubungan antara *Service Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menjadikan referensi bagi peneliti untuk menentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Service Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna