

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

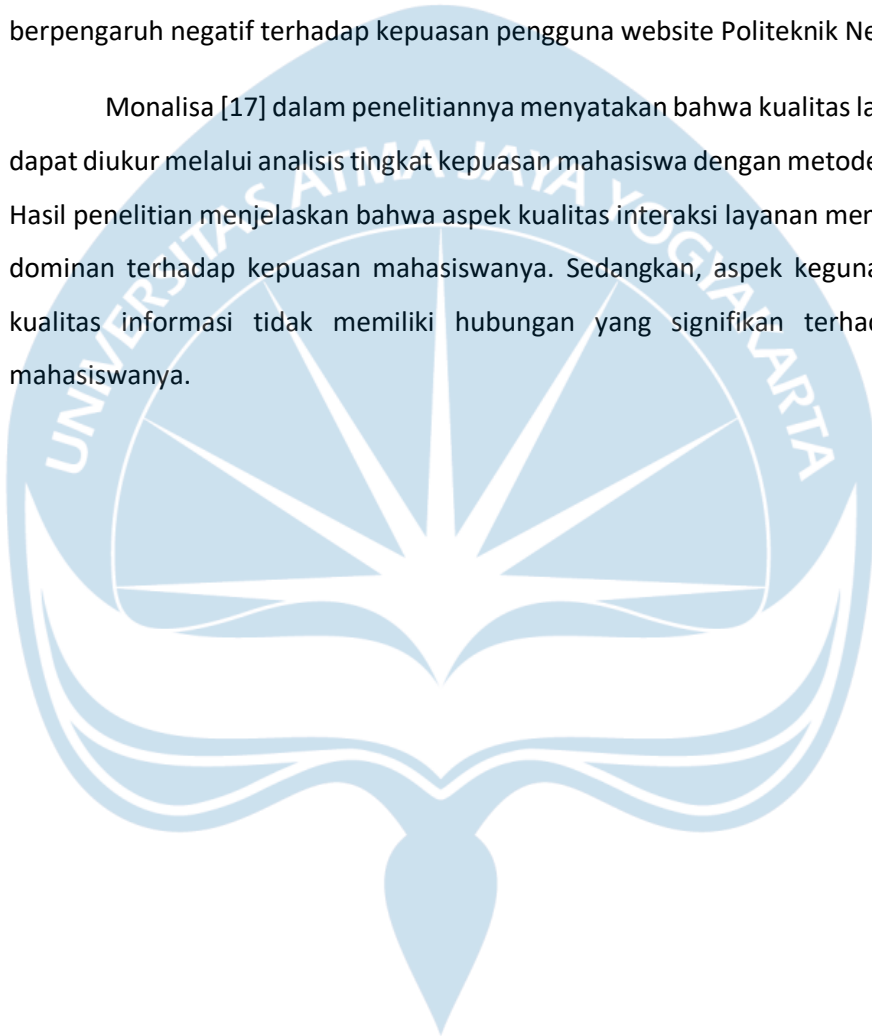
Muham [13] dalam penelitiannya menyatakan bahwa metode *WebQual 4.0* dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*. Adapun variabel *WebQual 4.0* yakni aspek kegunaan, aspek informasi, dan aspek interaksi memiliki pengaruh dengan faktor kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Usability* dan *service interaction quality* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya, sedangkan pada variabel *Information Quality* belum memberikan hubungan yang signifikan terhadap penggunanya.

Noora & Setyoningsih [14] menyatakan bahwa suatu sistem yang baik memerlukan adanya evaluasi terutama berdasarkan dari tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Sistem Informasi Akademik. Metode *WebQual 4.0* digunakan dalam penelitian tersebut dalam menganalisis faktor-faktor yang memiliki pengaruh dengan kualitas *website* Sistem Informasi Akademik. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Akademik dari ketiga variabel metode *WebQual 4.0*, sedangkan variabel *Usability* dan *Information Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Putri [15] dalam penelitiannya menyatakan bahwa metode *WebQual 4.0* yang dimodifikasi dengan faktor kepuasan pengguna dapat menganalisis tingkat kualitas suatu *website* dari sisi pengguna. Hasil dari penelitian yang dilakukan menjadi saran perbaikan atas kelemahan dan kekurangan *website* GTASS dan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk terus menggunakan *website* GTASS berdasarkan keunggulan kualitas *website*. Terdapat hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* ini terbukti dapat membantu kegiatan kerja di PT. Tiga Putra Kreasi.

Manik, Salamah, & Susanti [16] dalam penelitiannya menyatakan bahwa untuk mengetahui kualitas sebuah *website* perlu dilakukan pengukuran. Melalui pengukuran kualitas suatu *website* dapat diketahui persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Penelitian tersebut menggunakan ketiga aspek-aspek dalam metode *WebQual 4.0* dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pada variabel *usability* dan *Information Quality* terhadap kepuasan penggunanya. Sedangkan variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna website Politeknik Negeri Sriwijaya.

Monalisa [17] dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan website dapat diukur melalui analisis tingkat kepuasan mahasiswa dengan metode *WebQual 4.0*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa aspek kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswanya. Sedangkan, aspek kegunaan dan aspek kualitas informasi tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswanya.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Metode	Hasil
1.	Muham [13]	2021	Mengetahui analisis pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>Helpdesk</i> KSI.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. Information Quality 3. Service Interaction Quality	<i>WebQual 4.0</i>	Hipotesis Diterima: <i>Usability, & Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>Helpdesk</i> KSI [13]. Hipotesis Ditolak: <i>Information Quality</i> tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>Helpdesk</i> KSI [13].
2.	Noora & Setyoningsih [14]	2015	Mengetahui adanya pengaruh kualitas <i>website</i> Sistem Informasi Akademik dengan faktor kepuasan pengguna.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. Information Quality 3. Service Interaction Quality	<i>WebQual 4.0</i>	Hipotesis Diterima: <i>Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik [14]. Hipotesis Ditolak: <i>Usability, & Information Quality</i> tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

						pengguna Sistem Informasi Akademik [14].
3.	Putri [15]	2018	Mengetahui pengaruh kualitas <i>website</i> GTASS dengan kepuasan penggunanya.	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Usability</i> 2. Information Quality 3. Service Interaction Quality 	WebQual 4.0	<p>Seluruh Hipotesis Diterima: <i>Usability, Information Quality, & Service Interaction Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> GTASS [15].</p>
4.	Manik, Salamah, & Susanti [16]	2017	Mengetahui adanya pengaruh kualitas <i>website</i> Politeknik Negeri Sriwijaya dengan faktor kepuasan penggunanya.	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Usability</i> 2. Information Quality 3. Service Interaction Quality 	WebQual 4.0	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability, & Information Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Politeknik Negeri Sriwijaya [16].</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Service Interaction Quality</i> tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Politeknik Negeri Sriwijaya [16].</p>

5.	Monalisa[17]	2016	Mengetahui pengaruh kualitas <i>website</i> Akademik UIN Suska Riau dengan kepuasan penggunanya.	<p>Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i> 	<i>WebQual 4.0</i>	<p>Hipotesis Diterima: <i>Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Akademik UIN Suska Riau [17].</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Usability, & Information Quality</i> tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> Akademik UIN Suska Riau [17].</p>
----	--------------	------	--	---	--------------------	--

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Learning Management System

Pengertian *Learning Management System* (LMS) secara umum adalah perangkat lunak yang dirancang untuk membuat, mendistribusikan, dan mengatur penyampaian materi pembelajaran [18]. LMS memiliki fungsi untuk membantu para pengajar atau dosen untuk merencanakan dan membuat silabus, mengelola bahan pembelajaran, mengelola aktivitas perkuliahan mahasiswa, mengelola nilai, merekapitulasi absensi, menampilkan transkrip nilai, berdiskusi dan melakukan kuis [18], [19]. LMS juga dibuat berbasis aplikasi ataupun *website*, sehingga memudahkan para dosen dalam merencanakan proses belajar online, LMS juga memudahkan mahasiswa untuk mengakses konten atau materi perkuliahan dari mana saja dan kapan saja [18].

LMS memiliki kelebihan dalam proses pembelajaran jarak jauh, seperti waktu pembelajaran yang lebih efisien karena pembelajaran *online* dapat diakses kapan saja dan di mana saja [20]. Biaya untuk menggunakan LMS lebih murah dibandingkan proses pembelajaran tatap muka. Memudahkan aktifitas kuliah seperti kuis, tugas, *upload* materi, ataupun *interactive discussion* [20], [21]. Mempermudah dosen untuk mengumpulkan dan menganalisis data hasil perkuliahan mahasiswa dengan waktu yang lebih singkat, serta mempermudah dosen untuk mencari dan mengatur materi kuliah untuk mahasiswa. Selain itu, LMS juga memiliki kelebihan untuk menggunakan teknologi informasi berupa gambar, suara, animasi, video, dan teks untuk membuat materi pembelajaran lebih mudah dipahami dan tidak membosankan [19]. LMS juga mendorong mahasiswa untuk melakukan pembelajaran mandiri, serta memberikan konten pembelajaran untuk mahasiswa dengan dokumentasi yang baik. LMS juga mendukung interaksi antara dosen dan mahasiswa dengan adanya fitur obrolan dan grup diskusi [18].

2.2.2 Kualitas Website

Persepsi pengguna tentang kualitas *website* yakni berdasarkan fitur di *website* yang memenuhi kebutuhan pengguna dan menonjolkan keunggulan dari *website* tersebut [22]. Beberapa *website* dikategorikan menjadi keamanan,

kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan [23].

Pada saat yang sama, desain *website* merupakan faktor penentu dari fitur *website*, dan dibutuhkan dalam mencapai kualitas layanan yang ditawarkan kepada pengguna melalui *website* [22], [23]. Fitur penting dalam kesuksesan sebuah desain *website* adalah estetika penampulan, navigasi, dan tampilan konten yang terorganisir dan dikelola dengan baik [23].

2.2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan dari pengguna didapatkan melalui pengalaman dalam menggunakan sistem informasi yang menunjukkan seberapa jauh pengguna merasa puas dan yakin pada sistem informasi yang disediakan [24]. 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 penggunaannya [12].

2.2.4 WebQual 4.0

WebQual 4.0 adalah metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [25]. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Pengembangan alat *WebQual 4.0* didasarkan pada konsep *Quality Function Development* (QFD), yang merupakan proses pengembangan dan implementasi berdasarkan "*voice of customer*". Pengukuran kualitas *website WebQual 4.0* dilakukan oleh pengguna *website*, sehingga pengukuran yang dilakukan akan memberikan bantuan dan masukan bagi pengelola *website* untuk menyesuaikan *website* sesuai persepsi pengguna [26].

WebQual 4.0 telah melalui beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya, yaitu [27].

1. *WebQual 1.0*

Merupakan versi pertama dari instrument *WebQual* yang dimana instrument ini mengikuti standar dari QFD dan menghasilkan 5 (lima) variabel, yaitu *ease of use, experience, information, communication, dan integration* [28].

2. *WebQual 2.0*

Memperbaiki kekurangan yang terdapat pada *WebQual 1.0* yang dianggap terlalu berfokus pada aspek *Information Quality* dan melupakan aspek penting lainnya seperti *interaction perspective of quality* [29]. *WebQual 2.0* terbagi dalam 3 (tiga) area yang berbeda yaitu *quality of website, quality of information, dan quality of service interaction* [30]. Penambahan aspek *interaction quality* diadaptasi dari *ServQual* [28].

3. *WebQual 3.0*

Pengembangan *WebQual 3.0* terdiri dari beberapa variabel yaitu *Information Quality, web interaction quality, dan site design quality* [31]. Instrumen ini dicoba pada beberapa *domain website* lelang [32].

Tabel 2.2 Variabel Kualitas *WebQual 3.0* [32]

Quality Variabelon	Indicative Content
<i>Web Information Quality</i>	<i>Accurate, timely, reliable information</i>
<i>Web interaction quality</i>	<i>Good reputation, safe to transact, personal data security, will deliver as promised</i>
<i>Site design quality</i>	<i>Easy to navigate, attractive appearance, projects a sense of competency</i>

4. *WebQual 4.0*

WebQual 4.0 merupakan pengembangan model *WebQual 3.0*, yang memiliki 3 (tiga) variabel pengukuran dengan 22 butir pertanyaan [33]. Ketiga variabel tersebut adalah:

a. *Usability*

Variabel ini berkaitan dengan perancangan dari *website* tersebut. Tampilan dari *website*, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi

website, dan *user experience* [34]. *Usability* juga berfokus pada sudut pandang penerimaan dan interaksi pengguna terhadap *website* [25], [26].

b. *Information Quality*

Variabel ini berkaitan dengan mutu dari konten yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunanya [28], [34]. Pengukuran kualitas informasi dilakukan atas dasar keakuratan informasi, informasi yang dipercaya, informasi yang *up-to-date*, kemudahan informasi untuk dimengerti, informasi yang sesuai topik bahasan, dan format penyajian informasi [26].

c. *Service Interaction Quality*

Variabel kualitas interaksi layanan merupakan interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika menjelajahi *website* lebih dalam [35]. Kualitas interaksi layanan berkaitan dengan hubungan dan empati, keamanan dalam melakukan transaksi informasi, memiliki reputasi *website* yang baik, proses komunikasi yang mudah, keamanan informasi pribadi dan rasa personalisasi, serta memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa janji yang diberikan ditepati.

Berikut merupakan ketiga variabel dan 22 butir pertanyaan dari *WebQual 4.0*

Tabel 2.3 Variabel dan Indikator *WebQual 4.0* [28]

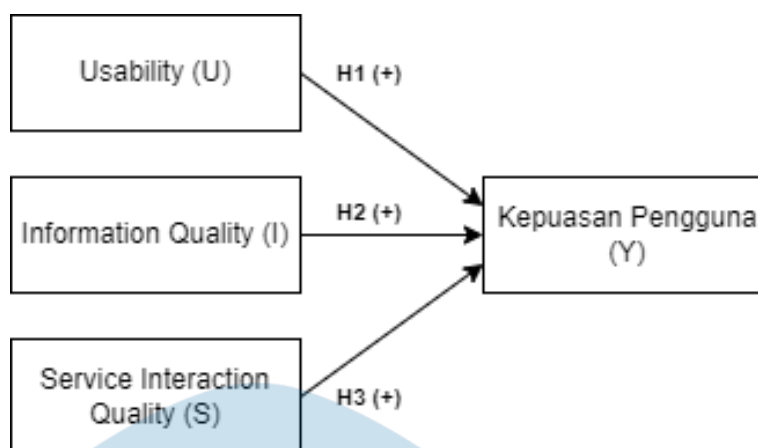
Category	<i>WebQual 4.0</i> Questions
<i>Usability</i>	I find the site easy to learn to operate (Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan)
	My interaction with the site is clear and understandable (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)
	I find the site easy to navigate (Situs memiliki petunjuk yang jelas)
	I find the site easy to use (Situs mudah digunakan)
	The site has an attractive appearance (Situs memiliki tampilan yang menarik)
	The design is appropriate to the type of site (Desain sesuai dengan tipe situsnya)
	The site conveys a sense of competency (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)
	The site creates a positive experience for me (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya)
Information Quality	Provides accurate information (Menyediakan informasi yang akurat)

	Provides believable information (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)
	Provides timely information (Menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date)
	Provides relevant information (Menyediakan informasi yang relevan)
	Provides easy to understand information (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)
	Provides information at the right level of <i>detail</i> (Menyediakan informasi secara <i>detail</i>)
	Presents the information in an appropriate format (Memberikan informasi dalam format yang sesuai)
Service Interaction Quality	Has a good reputation (Memiliki reputasi yang baik)
	It feels save to complete transaction (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)
	My personal information feels secure (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)
	Creates a sense of personalization (Menciptakan kesan personal)
	Convey a sense of community (Memiliki komunitas)
	Makes it easy to communicate with the organization (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)
	I feel confident that goods/services will be delivered as promised (Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan)

2.2.5 Kerangka Berpikir dan Hipotesis

A. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk melihat adanya hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Variabel terikat yang dimaksud pada penelitian ini merupakan dimensi dari *WebQual 4.0* yaitu *Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality*, sedangkan variabel bebas yang dimaksud pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna. Maka itu, Gambar 2.1 merupakan diagram kerangka berpikir yang menggambarkan peneliti untuk melakukan uji hipotesis dan menunjukkan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

B. Hipotesis

1. Hubungan antara *Usability* dengan Kepuasan Pengguna

Penelitian terdahulu [13], [15], [16] melakukan penelitian tentang hubungan antara *Usability* dengan Kepuasan Pengguna. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan model *WebQual 4.0* dan referensi dari hasil penelitian 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

Penelitian terdahulu [15], [16] melakukan penelitian tentang hubungan antara Information Quality dengan Kepuasan Pengguna. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara Information Quality terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan model *WebQual 4.0* dan referensi dari hasil penelitian terdahulu maka ditentukan 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

Penelitian terdahulu [13]–[17] melakukan penelitian tentang hubungan antara Service Interaction Quality dengan Kepuasan Pengguna. Hasil dari

penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara Service Interaction Quality terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan model *WebQual 4.0* dan referensi dari hasil penelitian terdahulu maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

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

