

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian sebelumnya atau terdahulu adalah sebuah referensi yang mempunyai hubungan dengan topik penelitian saat ini. Pada referensi penelitian pertama [6], memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pada mahasiswa ARS University sebagai pengguna dari aplikasi MyARS terhadap kepuasan pengguna. *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* merupakan variabel Webqual. Selanjutnya, memakai regresi linear untuk mengolah data menggunakan *software* SPSS 16 sebagai teknik analisisnya. Hasil dalam penelitian yaitu pada variabel pertama atau *Usability* mempunyai skor 3.620 serta tingkat persentase 83,79% dan hasil regresi memberi bukti atau mendukung bahwa *Usability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel kedua atau *Information Quality* mempunyai skor 4.051 serta tingkat persentase 83,35% dan hasil regresi memberi bukti atau mendukung bahwa *Information Quality* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel ketiga atau *Interaction Quality* mempunyai skor 2.167 serta tingkat persentase 80,25% dan hasil regresi memberi bukti atau mendukung bahwa *Interaction Quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Referensi penelitian kedua [7], dilaksanakan untuk melihat kualitas *website* sistem informasi sarana dan prasarana (SIMSARPRAS) berdasarkan sudut pandang penggunanya. Webqual 4.0 adalah metode penelitian dan regresi linear berganda melakukan analisis data. Hasil dalam penelitian yaitu semua dimensi pada Webqual 4.0 dari *website* SIMSARPRAS memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien regresi memperlihatkan dimensi kualitas interaksi layanan memberi nilai paling besar terhadap kepuasan pengguna

dan skornya adalah 0,451. Terakhir, koefisien determinasi memperlihatkan semua dimensi pada metode WebQual 4.0 memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase 64,8% serta kesimpulan yang diperoleh yaitu *website* SIMSARPRAS memiliki kualitas yang baik.

Referensi penelitian ketiga [8], memiliki tujuan untuk menguji kepuasan pengguna dari sistem informasi pelayanan desa. Webqual 4.0 adalah metode dalam penelitian ini dan SPSS versi 25 dipakai untuk mengolah. Kesimpulannya memperlihatkan dimensi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* memberi pengaruh dan dampak positif terhadap kepuasan pengguna dengan persentase 68,9% dan adanya pengaruh dari faktor lain di luar dimensi Webqual dengan persentase 31,1%.

Referensi penelitian keempat [9], memiliki tujuan pada Sistem *Ticket Monitoring* dan melihat efektivitasnya pada pengguna. Webqual 4.0 adalah metode penelitian dan regresi berganda dipakai untuk uji hipotesis. Hasil dalam penelitian yaitu memperlihatkan nilai dari koefisien (R) dengan skor 0.286 artinya variabel *Usability Quality* dan *Information Quality* mempunyai kekuatan pada hubungan terhadap *Interaction Quality* dengan persentase 28,6%, sehingga memiliki nilai yang belum cukup baik dan kelemahannya ada pada *Interaction Quality*.

Referensi penelitian kelima [10], memiliki tujuan yaitu melihat di STAIN Sultan Abdurrahman mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap *Zoom Meeting*. Webqual merupakan metode penelitian, mengisi kuesioner, dan adanya pengukuran menggunakan variabel *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction*. Hasilnya memperlihatkan bahwa semua variabel Webqual yang dipakai dalam pengukuran memberi pengaruh positif di STAIN Sultan Abdurrahman terhadap kepuasan pengguna dari *Zoom Meeting* dan variabel *Service Interaction* merupakan variabel dominan dan memberi pengaruh dari variabel lainnya.

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya/Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
1	Monalisa, dkk. [11]	2021	Mengetahui pengaruh kualitas Sistem <i>e-Raport</i> terhadap kepuasan pengguna di SMPN 5 Kota Tangerang.	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Interaction Quality</i>	Webqual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality</i> , dan <i>Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di SMPN 5 Kota Tangerang pada Sistem <i>e-Raport</i> .
2	Purwandani, dkk. [12]	2021	Melakukan analisis dan identifikasi kepuasan pengguna <i>website e-learning MyBest</i> di Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI).	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information</i> 3. <i>Interaction Service</i>	Webqual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information</i> , dan <i>Interaction Service</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website e-learning MyBest</i> di Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI).
3	Sudradjat, dkk. [13]	2020	Melakukan analisis pada PT. Pos Indonesia mengenai pengaruh kualitas <i>website Quick Online Booking</i> .	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Interaction Quality</i>	Webqual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information Quality</i> , dan <i>Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>website Quick Online Booking</i> PT. Pos Indonesia.

Tabel 2.2. Perbandingan Studi Sebelumnya/Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Variabel	Model	Hasil
4	Sirnajaya, dkk. [14]	2022	Menganalisis tingkat kepuasan pengguna di SMAN 5 Karawang pada aplikasi AMS5K.	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, dan Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi AMS5K di SMAN 5 Karawang.
5	Usman, dkk. [15]	2022	Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan sudut pandang pengguna di Rumah Sakit Abdul Wahab Syahrani terhadap aplikasi Anjungan Pasien AWS berbasis <i>website</i> .	Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: 1. <i>Usability</i> 2. <i>Information</i> 3. <i>Service Interaction</i>	Webqual 4.0	Seluruh hipotesis diterima: <i>Usability, Information, dan Service Interaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Abdul Wahab Syahrani terhadap aplikasi Anjungan Pasien AWS berbasis <i>website</i> .

2.2. Dasar Teori

1.2.1. Website Bimbingan

Kualitas layanan harus ditingkatkan demi pengguna sehingga membutuhkan bantuan web untuk dapat mengatasi masalah dalam kegiatan akademik yang saat ini dilakukan secara *online* menggunakan *website* bimbingan [16]. *Website* bimbingan adalah sebuah layanan yang difokuskan untuk pengguna agar dapat menyelesaikan masalah yang berhubungan proses akademik seperti melakukan bimbingan atau konsultasi. *Website* bimbingan juga menunjang kebutuhan pengguna yang berhubungan dengan pendaftaran magang, melihat transkrip nilai, dan masih banyak lagi. *Website* bimbingan adalah pusat dalam hubungan suatu sistem, karena ada interaksi antara dosen dan mahasiswa yang berperan sebagai pengguna dari *website* bimbingan [17].

Website bimbingan mempunyai beberapa fitur untuk membantu atau mempermudah pengguna. Fitur pertama yaitu adanya surat yang digunakan sebagai permohonan untuk data dan survei di kegiatan penelitian tugas akhir. Fitur kedua yaitu adanya bagian untuk mendaftar sebagai asisten dosen. Fitur ketiga yaitu adanya bagian untuk mendaftar penelitian yang dimiliki atau sudah dibuat sebelumnya oleh mahasiswa. Fitur keempat yaitu adanya bagian untuk mendaftar pertukaran pelajar dalam bentuk mata kuliah pertukaran. Fitur kelima yaitu dapat melakukan bimbingan akademik bersama dengan dosen dan masih banyak fitur lainnya di dalam *website* bimbingan.

2.2.2. Kepuasan Pengguna

Pengalaman dalam memakai suatu sistem informasi serta efek yang diperoleh pada pemakaiannya bisa memberi pengaruh terhadap kepuasan dari pengguna. Dalam penentuan tingkat kesuksesan pada suatu sistem informasi digunakan salah satu tolak ukur yaitu kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna digunakan untuk menilai performa dari sebuah *website*.

Contoh penilaiannya yaitu apakah tujuan pengguna sudah sesuai dengan *website* yang digunakan dan apakah suatu *website* bekerja dengan baik atau buruk [18].

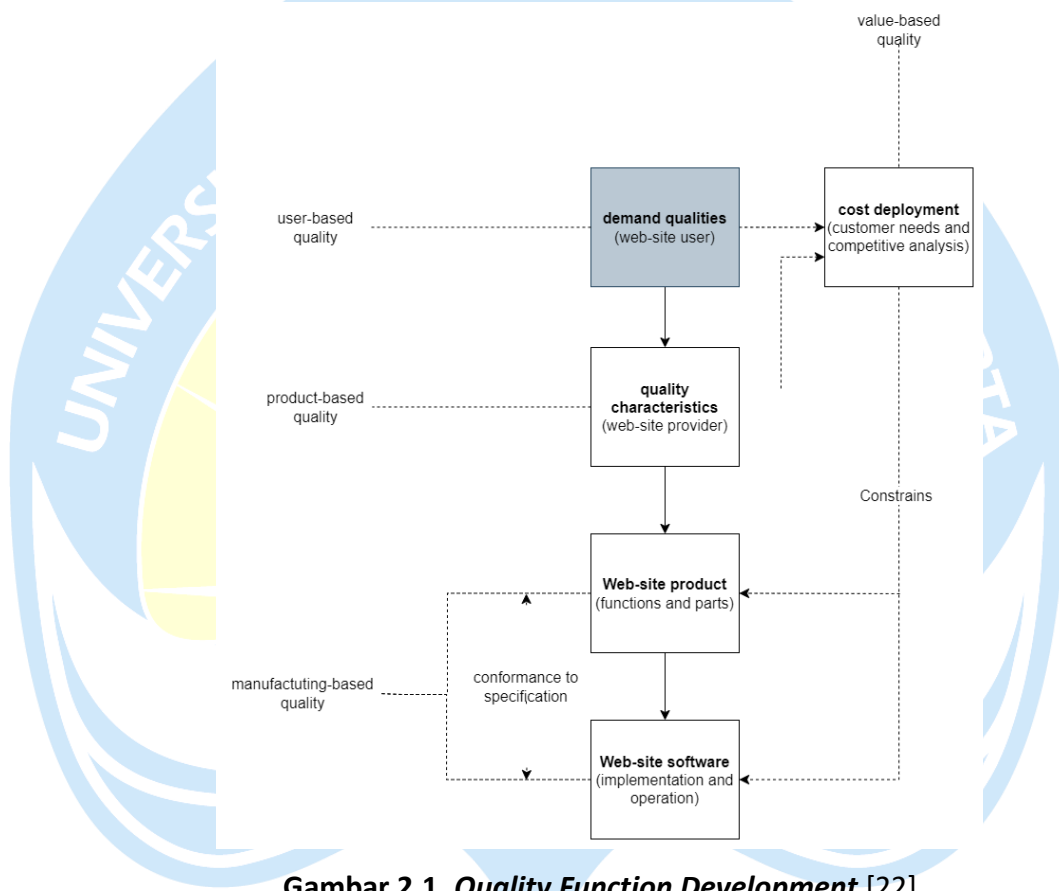
2.2.3. Website Quality 4.0 (Webqual 4.0)

Dalam melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna diperoleh beberapa metode yang bisa dipakai contohnya yaitu metode *User Experience (UX) Metrics*, metode *Servqual (Service Quality)*, dan metode *Website Quality 4.0 (Webqual 4.0)*. Metode *User Experience (UX) Metrics* dipakai untuk mengukur nilai hubungan suatu *website* dengan penggunanya dan hanya fokus pada pengalaman pengguna dalam memakai suatu *website (usability)* [19]. Metode *Servqual (Service Quality)* dipakai dalam pengukuran kualitas jasa atau pelayanan dan hanya fokus pada kualitas layanannya saja [20]. Tetapi, metode *User Experience (UX) Metrics* dan *Servqual (Service Quality)* tidak dapat dipakai untuk menganalisis kepuasan pengguna berdasar pada tiga fokus atau variabel sekaligus yaitu *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction Quality* dari sudut pandang penggunanya.

Peneliti memutuskan memakai *Webqual 4.0* menjadi metode penelitian untuk analisis kepuasan pengguna pada penelitian ini. *Webqual 4.0* bisa dipakai untuk dapat melihat pengaruh kualitas *website* dari sudut pandang pengguna dengan fokusnya pada variabel *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction Quality*. *Webqual 4.0* cocok untuk melakukan evaluasi secara efektif dan efisien terhadap kualitas suatu *website*. Metode *Webqual 4.0* sudah tervalidasi dan dipakai dalam pengukuran kualitas *website* [21].

Website adalah sebuah media publikasi, informasi, dan komunikasi yang menggunakan manfaat teknologi dan bisa memberi pengaruh secara langsung atau tidak langsung pada sudut pandang masyarakat sebagai pengguna dari *website*. Kualitas *website* merupakan bagian penting dalam

mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian dari kepuasan pengguna mencakup saran perbaikan untuk *website*, melakukan identifikasi tentang kelebihan dan kekurangan, selanjutnya hasil dari survei akan digunakan untuk pemahaman pada kinerja dan mendapatkan nasihat yang membantu mengembangkan *website* kedepannya serta memonitor kualitas dari *website* dengan membandingkan pada *website* lainnya.



Gambar 2.1. Quality Function Development [22]

Metode Webqual dilihat dari sudut pandang pengguna dan dipakai dalam pengukuran kualitas *website*. Metode *Quality Function Development* adalah instrumen yang digunakan pada Webqual [23]. Perkembangan Webqual dimulai sejak tahun 1988 dan mendapatkan beberapa pengembangan dalam menyusun butir pertanyaan dan variabel [24]. Webqual 4.0 dipakai untuk melakukan analisis dari kualitas *website* menggunakan variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*

Quality, serta Kepuasan Pengguna (*Overall*). Webqual 4.0 adalah perkembangan dari versi sebelumnya seperti Webqual 1.0, Webqual 2.0, Webqual 3.0, serta gabungan *servqual* [25].

Metode Webqual 4.0 dipakai dalam mendukung Universitas Atma Jaya Yogyakarta sehingga mengerti serta memahami baik kebutuhan ataupun keinginan dari mahasiswa sebagai pengguna dari *website* bimbingan. Dengan hal tersebut, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat melakukan peningkatan dari kualitas *website* bimbingan sehingga terjadi peningkatan pada kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur dan cocok untuk menilai kualitas sebuah *website*. Webqual 4.0 memiliki pendekatan hasil kualitas suatu *website* pada Webqual 3.0 dan sudah digantikan variabel *Usability* alasannya yaitu sukses melindungi tekanan pengguna dan sudut pandangnya dibanding pembuat *website*. Pada Webqual 4.0 ada variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan Kepuasan Pengguna (*Overall*).

Peneliti sebelumnya atau terdahulu sudah memakai Webqual 4.0 dan variabel Webqual yang mencakup tiga variabel bebas atau independen adalah *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan satu variabel terikat atau dependen adalah Kepuasan Pengguna (*Overall*). Penggunaan empat variabel pada Webqual digunakan untuk pengukuran kepuasan pengguna menjadi instrumen. Kemudian, instrumen tersebut bisa menjadi rencana pertanyaan dan diberi pada responden untuk melakukan penilaian pada masing-masing item yang sudah dijelaskan dalam kuesioner memakai lima poin skala *likert*. Di bawah ini merupakan definisi atau penjelasan dari semua variabel Webqual 4.0:

1. *Usability*

Usability adalah sistem dan digunakan dalam menolong pengguna sehingga mempermudah penyelesaian tugas atau *task*.

Oleh karena itu, apabila sebuah *website* mempunyai *usability* yang baik atau tinggi maka akan memberi pengaruh yaitu adanya kesempatan untuk sering dipakai atau dikunjungi oleh pengguna. Hal tersebut terjadi karena pengguna tidak mempunyai waktu untuk membaca atau melihat manual dari *website* alasannya pengguna ingin mendapatkan informasi dengan akurat dan cepat. Tetapi, apabila suatu *website* tidak bisa memperlihatkan tujuan atau kegunaan dari *website* dengan jelas maka dapat dikatakan gagal dan pengguna memiliki pilihan untuk menggunakan *website* lainnya. Apabila penerapan variabel *usability* baik maka pengguna bisa memahami desain dari *website* dengan mudah.

2. Information Quality

Information Quality adalah keahlian dari sebuah *website* dalam penyajian informasi untuk pengguna dan memberi informasi yang layak diterima oleh pengguna, contohnya yaitu memiliki format informasi yang lengkap, relevan, akurat, jelas, aman, dan mudah dipahami. Apabila sebuah *website* mempunyai *Information Quality* yang baik maka akan tersedia informasi sesuai dengan harapan pengguna [26].

3. Service Interaction Quality

Pengalaman pengguna ketika menggunakan layanan yang *website* berikan ketika mengeksplor *website* secara detail merupakan *Service Interaction Quality*. *Trust* dan *empathy* adalah hal yang melandasi *Service Interaction Quality*, berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan *website*. Contohnya seperti mempermudah komunikasi antara pihak yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan *website* atau pihak perusahaan yang memiliki *website* serta adanya rasa aman ketika melakukan transaksi dan mendapatkan informasi [27].