

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Studi Sebelumnya

Studi terdahulu bisa dijadikan sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian sejalan dengan topik yang relevan. Purwandani dan Syamsiah[4] menyatakan bahwa di beberapa kondisi, sebuah website E-Learning harus dapat lebih fleksibel dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan universitas. Penggabungan teknik WebQual dan teknik IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian situs web menurut persepsi dan harapan pengguna digunakan dalam studi ini. Dari data yang terkumpul dan dianalisis dalam penelitian ini, bisa didefinisikan bahwa empat variabel WebQual, yaitu kegunaan, mutu informasi, mutu interaksi layanan, dan variabel pendukung kepuasan pengguna di situs e-learning universitas, mencapai tingkat yang cukup tinggi diikuti tingkat kepuasan yang tergolong kategori puas.

Mustopa, dkk[5] menyatakan bahwa agar dapat mencapai situs web yang baik di masa depan, diperlukan perbaikan dalam hal informasi dan layanan agar menghasilkan kualitas situs web yang sesuai untuk karakteristik mahasiswa. Dalam studi ini, teknik yang diterapkan adalah WebQual 4.0 untuk acuan pengukuran sistem situs web tersebut, meliputi poin yang memperhitungkan penilaian atas Mutu kepraktisan, mutu informasi, serta mutu interaksi. Untuk memperoleh hasil berdasarkan beberapa variabel tersebut, digunakan Uji Chi Square sebagai alat identifikasi dampak dari ketiga variabel kepada kepuasan pengguna situs web. Data penelitian ini berasal dari hasil pengolahan angket dari kelas 13.3C.01 yang terdiri dari 42 mahasiswa serta 38 responden yang diambil sebagai sampel. Kesimpulan dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna website.

Apriliani dan Malau[6] melakukan pengukuran kualitas menggunakan WebQual 4.0 serta Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan jumlah rata-rata kesenjangan (GAP) dalam situs web Detik.com, didapatkan output sebesar -0,04 yang memperlihatkan kinerja situs web Detik.com masih rendah dan belum mencapai harapan pengguna. Menurut kategori IPA, terdapat satu indikator pada kategori 1, 10 indikator pada kategori 2, 7 indikator pada kategori 3, dan 4 indikator pada kategori 4. Untuk mencapai kinerja yang melebihi ekspektasi yang diinginkan, Detik.com harus meningkatkan kinerja situs web-nya. Tindakan perbaikan yang diperlukan harus didasarkan pada hasil penelitian, Hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*[6].

Sebuah studi yakni "Analisis Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0" oleh Pusfitaningrum, dkk [7] di tahun 2018. WebQual 4.0 digunakan dalam studi ini dan diikuti oleh 60 responden yang mengisi kuesioner. Terdapat empat variabel yang digunakan, yaitu Mutu kepraktisan, mutu informasi, mutu interaksi dan kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa laman JD.ID dinilai sangat baik oleh penggunanya[7].

Fauziah dan Wulandari [8] melakukan studi mengenai Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode WebQual 4.0 pada tahun 2018 dengan total 34 responden dimana studi ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada website [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) dan untuk mengetahui hubungan signifikansi antara tingkat kepuasan konsumen website E-Commerce yaitu [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com). Hasil dari studi ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen website bukhalapak. Berdasarkan variabel WebQual 4.0, Hasil analisis baik secara parsial maupun simultan dimensi kualitas website bukhalapak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada website bukhalapak.com.

Aqmarina,dkk [9] melakukan studi mengenai pengaruh kualitas website Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara dengan menerapkan metode WebQual 4.0 menyatakan bahwasanya Pentingnya kepuasan pengguna terhadap sebuah situs web terletak pada kemampuan situs tersebut untuk menyediakan informasi yang akurat, dapat dipercaya, diberikan secara tepat waktu, relevan, mudah dipahami, mengandung detail yang sesuai, dan disajikan dengan format yang tepat. Berikut tabel yang telah disusun berdasarkan studi sebelumnya.



**Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya**

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1.	Purwandani dan Syamsiah [4]	2021	Menganalisis dan identifikasi kepuasan pengguna situs web e-learning MyBest	WebQual 4.0	MyBest E-learning System UBSI	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap situs web e-learning universitas dapat dikategorikan sebagai puas, dengan variabel WebQual yang terdiri dari Mutu kepraktisan, mutu informasi, mutu interaksi, serta variabel pelengkap kepuasan pengguna, semuanya berada pada kategori yang cukup tinggi.
2.	Mustopa, dkk[5]	2020	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan kualitas website kedepannya	WebQual 4.0	Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN)	Pengaruh mutu kepraktisan, mutu informasi, dan mutu interaksi kepada kepuasan pengguna situs Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) cukup signifikan.

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya (Lanjutan)

3.	Apriliani dan Malau [6]	2020	penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana Detik.com telah mematuhi prinsip-prinsip layanan web yang bermutu dan benar, serta melakukan penilaian yang bertujuan meningkatkan kualitas layanannya yang masih kurang dan memperbaikinya.	WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)	Detik.com	Detik.com memerlukan peningkatan kinerja situs web agar bisa memperoleh kinerja yang lebih baik daripada harapan yang diinginkan. Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan didasarkan pada hasil penelitian yang mencakup peningkatan dalam variabel <i>Information Quality</i> dan <i>Service Interaction Quality</i> .
4.	Pusfitaningrum, dkk[7]	2018	Bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas website JD.id, mengetahui signifikansi tingkat kepuasan pengguna website JD.id terhadap usability (kemudahan), information quality (kualitas informasi), interaction quality (kualitas informasi), sehingga hasil dari penelitian dapat menjadi masukan bagi website JD.id	WebQual 4.0	Jd.id	Pengguna situs web JD.ID dapat dengan mudah memanfaatkannya dalam 14 aspek <i>Usability</i> , serta memahami informasi yang disajikan oleh JD.ID. Terlebih lagi, para pengguna memiliki interaksi yang baik dengan JD.ID dan para penjual produk di situs ini. Berdasarkan hasil tersebut, bisa ditarik kesimpulan website JD.ID memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan baik.

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya (Lanjutan)

5	Fauziah dan Wulandari [8]	2018	Mengetahui hubungan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada website www.bukalapak.com dan untuk mengetahui hubungan signifikansi antara tingkat kepuasan konsumen website E-Commerce yaitu www.bukalapak.com	WebQual 4.0	Bukalapak .com	terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen website bukalapak. Berdasarkan variabel WebQual 4.0, Hasil analisis baik secara parsial maupun simultan dimensi kualitas website bukalapak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada website bukalapak.com.
6.	Aqmarina,dkk[9]	2022	Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas website Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara terhadap kepuasan pengguna	WebQual 4.0	Website Kejaksaan Negeri Penajam Paser Utara	Pentingnya kepuasan pengguna terhadap sebuah situs web terletak pada kemampuan situs tersebut untuk menyediakan informasi yang akurat, dapat dipercaya, diberikan secara tepat waktu, relevan, mudah dipahami, mengandung detail yang sesuai, dan disajikan dengan format yang tepat.

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 User Experience

*User Experience* (UX) mengacu kepada pengalaman pengguna saat melakukan interaksi dengan suatu produk atau layanan seperti situs web, aplikasi, atau perangkat lunak. Pengalaman tersebut meliputi semua aspek interaksi yang dialami oleh pengguna, termasuk tampilan visual, interaksi fungsional, dan respons sistem terhadap *input* pengguna[10].

Tujuan dari UX adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan memudahkan pengguna dalam mencapai tujuan mereka dengan menggunakan produk atau sistem tersebut. Selain itu, UX juga bertujuan untuk mengurangi potensi frustrasi atau kebingungan yang mungkin terjadi selama interaksi dengan produk atau sistem tersebut[10].

### 2.2.2 User Interface

Antarmuka Pengguna (*User Interface/UI*) adalah bagian dari sistem komputer atau perangkat lunak yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna. Ini mencakup berbagai elemen antarmuka pengguna seperti tata letak, skema warna, grafik, teks, ikon, kontrol, dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan elemen tersebut melalui input seperti keyboard, mouse, layar sentuh, atau gerakan tubuh. Tujuan dari UI adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna yang mudah digunakan, intuitif, dan menyenangkan[11].

### 2.2.3 Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA)

Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) ialah salah satu sistem yang dikembangkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk membantu proses administrasi kemahasiswaan. SIKMA ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan berbagai aktivitas

kemahasiswaan seperti pendaftaran kelas dan konseling, serta mengakses informasi akademik. SIKMA berperan sebagai sarana komunikasi antara mahasiswa dan universitas.

SIKMA memfasilitasi mahasiswa dalam melakukan berbagai aktivitas kemahasiswaan seperti pendaftaran kelas dan konseling, serta mengakses informasi akademik. SIKMA juga memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk mengakses informasi tentang jadwal kuliah, tugas, dan hasil ujian. Sistem ini memastikan bahwa informasi yang disediakan akurat, *up-to-date*, dan mahasiswa memiliki fleksibilitas dalam mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. SIKMA bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam menjalani kegiatan yang berhubungan dengan universitas dengan lebih efisien dan mudah.

#### **2.2.4 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh seorang pengguna setelah menggunakan produk atau layanan yang memenuhi harapan, kebutuhan, dan hasil yang diinginkan. Kepuasan pengguna menjadi petunjuk penting bagi performa suatu produk atau layanan dan mempengaruhi loyalitas dan minat pengguna untuk terus menggunakan produk atau layanan tersebut[12].

Pengalaman pengguna saat mengoperasikan sistem informasi serta efek yang dipaparkan oleh sistem informasi memberi pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna[5]. Kepuasan pengguna adalah suatu faktor krusial dalam memberikan penilaian pada tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai penilaian terhadap kinerja sistem yang baik atau buruk, serta apakah sistem tersebut sesuai dengan tujuan penggunaannya[13].

### 2.2.5 Website Quality 4.0 (WebQual 4.0)

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas sebuah *website*. Berikut adalah beberapa metode yang diyakini dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* yakni metode Servqual (Service Quality), User Experience (UX) Metrics, dan metode Website Quality 4.0 (Webqual 4.0). Metode Servqual (Service Quality) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan fokus pada kualitas layanan[15]. Metode User Experience (UX) Metrics digunakan untuk mengukur nilai hubungan antara pengguna dengan suatu *website* dan fokus utamanya hanya pada pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* tersebut (*usability*)[14]. Namun, baik metode User Experience (UX) Metrics maupun metode Servqual (Service Quality) tidak mampu menganalisa kepuasan pengguna berdasarkan tiga elemen berikut yakni *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dari perspektif pengguna.

Metode penelitian yang dipilih oleh peneliti untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0. Dengan WebQual 4.0, pengaruh kualitas *website* dari perspektif pengguna dapat dilihat dengan fokus pada variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Evaluasi terhadap kualitas sebuah *website* dapat dilakukan secara efektif dengan menggunakan WebQual 4.0. Metode ini telah terbukti valid dan telah digunakan dalam pengukuran kualitas *website* [16]. WebQual varian 4.0 adalah peningkatan dari varian sebelumnya, yakni WebQual 1.0, WebQual 2.0, WebQual 3.0, dan juga menggabungkan dan menyesuaikan dengan metode Servqual[17].

Setiap aspek dalam WebQual 4.0 mencakup beberapa kriteria dengan mempertimbangkan faktor-faktor khusus dalam kualitas *website*, seperti mudah digunakan, informasi yang benar dan terbaru, tampilan yang menarik, navigasi yang jelas, dan fitur yang berguna. WebQual 4.0

merupakan teknik sah dan bisa diandalkan untuk menilai kualitas sebuah website dan memberikan wawasan yang penting bagi pengembang *website* untuk memperbaiki kualitas *website* mereka.

Sebelumnya, peneliti telah mengimplementasikan WebQual 4.0 yang menggunakan 4 elemen WebQual, yakni Mutu kepraktisan, mutu informasi, mutu interaksi, dan kepuasan secara menyeluruh, sebagai instrumen untuk melakukan penelitian. Tiga variabel bebas (Mutu kepraktisan, mutu informasi, dan mutu interaksi) dan satu variabel terikat (kepuasan secara menyeluruh) digunakan sebagai indikator dalam penelitian tersebut. Barnes & Vidgen[18] kemudian mengembangkan instrumen-instrumen yang menggunakan 4 elemen WebQual tersebut untuk menilai kepuasan pengguna. Instrumen-instrumen tersebut kemudian menjadi dasar untuk Membuat pertanyaan dalam format kuesioner, yang diberikan kepada responden untuk menilai setiap item pada skala likert dengan lima poin.

Berikut tabel instrumen WebQual 4.0. berdasarkan jurnal asli yang ditulis oleh Barnes, dkk[18].

**Tabel 3. 1 Instrumen WebQual 4.0**

<i>Category</i>	<i>WebQual 4.0 question</i>
<i>Usability</i>	<p><i>I find the site easy to learn to operate</i></p> <p><i>My Interaction with the site is clear and understandable</i></p> <p><i>I find the site easy to navigate</i></p> <p><i>I find the site easy to use</i></p> <p><i>The site has an attractive appearance</i></p> <p><i>The design is appropriate to the type of site</i></p> <p><i>The site conveys a sense of competency</i></p> <p><i>The site creates a positive experience for me</i></p>
<i>Information Quality</i>	<p><i>Provides accurate information</i></p> <p><i>Provides believable Information</i></p> <p><i>Provides timely information</i></p> <p><i>Provides relevant information</i></p> <p><i>Provides easy to understand information</i></p> <p><i>Provides information at the right level of detail</i></p> <p><i>Presents the information in an appropriate format</i></p>
<i>Service Interaction Quality</i>	<p><i>Has a good reputation</i></p> <p><i>It feels safe to complete transactions</i></p> <p><i>My personal Information feels secure</i></p> <p><i>Creates a sense of personalization</i></p> <p><i>Conveys a sense of community</i></p> <p><i>Makes it easy to communicate with the organization</i></p> <p><i>I feel confident that goods/service will be delivered as promised</i></p>
<i>Overall</i>	<i>Overall view of the Website</i>