

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Dalam penelitiannya, Muham[9] menggunakan *WebQual 4.0* untuk menguji hipotesis pada Sistem Informasi *Helpdesk* KSI, hasilnya menunjukkan bahwa hanya faktor *Usability* dan *Service Interaction Quality* yang berpengaruh terhadap peningkatan *User Satisfaction*, Namun, faktor *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap peningkatan *User Satisfaction* pada obyek penelitiannya.

Dalam penelitiannya, Siregar [10] melakukan penelitian menggunakan *WebQual 4.0* untuk menguji hipotesis pada SITKUL GAMIFIKASI SI UAJY. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hanya faktor *Service Interaction Quality* yang memiliki hubungan positif dan signifikan dengan peningkatan kualitas kepuasan Namun, faktor *Usability* dan *Information Quality* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan variabel terikat objek penelitiannya. Oleh karena itu Siregar menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas *User Interaction Quality*, maka semakin tinggi juga tingkat *User Satisfaction* pada objek penelitiannya [10]. Dalam penelitian tersebut, Siregar tidak menemukan bahwa *Usability* dan *Information Quality* diperlukan untuk mempengaruhi tingkat *User Satisfaction*.

Dalam penelitiannya, Warjiyono dan Hellyana [11] melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi *User Satisfaction* dengan situs web pemerintah desa Jagalempeni menggunakan *WebQual 4.0* penelitian ini menemukan bahwa *Usability*, *Visual Quality*, dan *Information Quality* secara signifikan mempengaruhi *User Satisfaction*. Para peneliti merekomendasikan agar pemerintah fokus pada peningkatan *Service Interaction Quality* mereka, seperti meningkatkan keamanan situs web dan menyediakan saluran komunikasi yang lebih baik bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, keluhan, dan masukan.

Dalam penelitiannya, Nada & Wibowo [12] melakukan studi berdasarkan persepsi pengguna akhir mengenai *User Satisfaction*, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan SI akademik menggunakan metode *WebQual 4.0* para

peneliti berharap studi tersebut dapat menentukan tingkat kualitas layanan dari situs web lembaga pendidikan. Peneliti menemukan bahwa dengan menggunakan variabel dari *WebQual 4.0*, ketiga variabel tersebut valid dan dapat diandalkan, tetapi hanya satu variabel, yaitu *Service Interaction Quality*, memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* terhadap situs web.

Mushin dan Zuliestiana [13] melaksanakan sebuah studi yang menginvestigasi pengaruh kualitas situs web terhadap kepuasan pengguna Bukalapak di kota Bandung menggunakan metode *WebQual 4.0* mereka mendistribusikan kuesioner daring melalui Google Doc dan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengolah data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di kota Bandung.

Dalam penelitiannya, Ramadhan & Hartomo [14] melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* sistem informasi Bencana (SIKABI) di kabupaten Boyolali dengan menggunakan empat variabel dari *WebQual 4.0* saat mengakses *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* memiliki hubungan dan skor di angka 4.419 sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *website* SIKABI. Namun, *Usability* (dengan nilai .680) dan *Service Interaction Quality* (dengan nilai .482) tidak memiliki hubungan yang signifikan untuk mempengaruhi *User Satisfaction* pada *website* sistem informasi Bencana di Kabupaten Boyolali (SIKABI).

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Muham [9]	2021	Mengetahui tingkat <i>User Satisfaction</i> pada kualitas Sistem Informasi <i>HelpDesk</i> KSI.	<i>WebQual 4.0</i>	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability & Service Interaction Quality</i>, berpengaruh signifikan pada peningkatan <i>User Satisfaction</i> Sistem Informasi <i>HelpDesk</i> KSI.</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Information Quality</i> tidak berpengaruh secara signifikan pada <i>User Satisfaction</i> di Sistem Informasi <i>Helpdesk</i> KSI.</p>
2	Siregar[10]	2022	Mengetahui Hubungan aspek-aspek kualitas <i>WebQual 4.0</i> terhadap <i>User Satisfaction website</i> Sitkul Gamifikasi SI UAJY.	<i>WebQual 4.0</i>	<p>Hipotesis Diterima: <i>Service Interaction Quality</i> berpengaruh secara signifikan pada peningkatan <i>User Satisfaction</i>nya Sitkul Gamifikasi SI UAJY.</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Usability & Information Quality</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> di Sitkul Gamifikasi SI UAJY.</p>

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
3	Warjiyono & Hellyana[11]	2018	Mengetahui Kualitas <i>Website</i> Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan variabel <i>WebQual 4.0</i> dan <i>Visual Quality</i> .	<i>WebQual 4.0</i>	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability Quality, Information Quality & Visual Quality</i> berpengaruh signifikan pada <i>User Satisfaction website</i> Desa Jagalempeni.</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Service Interaction Quality</i> tidak berpengaruh signifikan pada <i>User Satisfaction</i> di <i>website</i> Desa Jagalempeni.</p>
4	Nada & Wibowo [12]	2015	Memeriksa hubungan variabel dependen dan variabel independen dari <i>WebQual 4.0</i>	<i>WebQual 4.0</i>	<p>Hipotesis Diterima: <i>Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh signifikan pada <i>User Satisfaction</i> Sistem Informasi Akademik (SIA)</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Usability</i> dan <i>Information Quality</i> berpengaruh yang signifikan pada tingkat kepuasan pengguna di Sistem Informasi Akademik (SIA). Meskipun demikian, kualitas keduanya masih dianggap valid dan reliabel terhadap SIA, sehingga diperlukan pengembangan lebih lanjut pada <i>website</i> SIA</p>

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
5	Mushin & Zuliestiana [13]	2017	Untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas <i>website</i> menggunakan terhadap <i>User Satisfaction</i> bukalapak	<i>WebQual</i> 4.0	<p>Hipotesis Diterima: <i>Usability Quality, Information Quality, & Service Interaction Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> Bukalapak</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Service Interaction Quality</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>. namun memiliki nilai yang valid.</p>
6	Ramadhan & Hartomo [14]	2022	Mengukur kualitas Sistem Informasi Penanggulangan Bencana SIKABI yang dimiliki oleh pemerintahan Boyolali	<i>WebQual</i> 4.0	<p>Hipotesis Diterima: <i>Information Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> sistem informasi Penanggulangan bencana SIKABI Boyolali</p> <p>Hipotesis Ditolak: <i>Usability Quality & Service Interaction Quality</i> tidak berpengaruh signifikan pada <i>User Satisfaction</i> Sistem Informasi Penanggulangan Bencana SIKABI Boyolali</p>

2.2. Dasar Teori

2.2.1. *Website* Pemerintahan (Malinau.go.id)

Mengingat UU No. 20 tahun 2012 yang disahkan pada tanggal 16 November 2012, Kabupaten Malinau termasuk ke dalam salah satu dari lima kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Utara [4]. Kabupaten Malinau terletak di antara garis bujur timur $114^{\circ}35'22''$ sampai dengan $116^{\circ}50'55''$ dan garis lintang utara $1^{\circ}21'36''$ sampai dengan $4^{\circ}10'55''$ jika dilihat dari segi astronomis. Dari segi geografis, Malinau, sebagai kabupaten terluas di provinsi Kalimantan Utara, memiliki batas wilayah yang bersebelahan dengan beberapa kabupaten dan negara bagian, di sebelah utara Malinau berbatasan dengan Kabupaten Nunukan. Sementara itu, di sebelah timur terdapat Kabupaten Bulungan, Tanah Tidung, Berau, dan Kutai Timur. Di sebelah selatan, Malinau berbatasan dengan Kabupaten Kutai Barat, Mahakam Hulu, dan Kutai Kartanegara. Sedangkan di sebelah barat, wilayah Malinau berbatasan dengan negara Malaysia Timur (Serawak). Kabupaten Malinau seluruhnya berada di dataran dengan luas wilayah sebesar 40.08838 km^2 [15].

Kabupaten Malinau terletak di provinsi Kalimantan Utara dan memiliki wilayah yang luas. Wilayah ini berbatasan dengan beberapa kabupaten di sekitarnya dan negara Malaysia Timur di sebelah barat. malinau.go.id didirikan sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi pemerintahan. Melalui *website*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi layanan publik, dan mengirimkan aspirasi mereka. Diharapkan bahwa dengan adanya *website* pemerintahan ini, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan, sehingga tercipta hubungan baik pemerintahan kepada masyarakat. malinau.go.id juga bertujuan untuk menciptakan *E-government* dan memenuhi INPRES agar informasi pemerintahan terbuka bagi masyarakat. *Website* ini dapat diakses melalui mesin pencari seperti *Google* dan memiliki mengenai pemerintahan Malinau

Dalam *website malinau.go.id* memiliki beberapa menu mengenai Malinau, yakni Menu Pemerintahan, jalan-jalan ke Malinau, Informasi Covid-19, Malinau Terkini, Tentang Malinau, Investasi, Aspirasi Warga, Bank Data, dan Layanan publik.

2.2.2. Kualitas Website

Dalam merancang suatu situs web, sangat penting untuk memperhatikan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memperlihatkan keunggulan dari situs tersebut [16]. Sebuah situs web adalah sebuah lokasi di internet yang berfungsi sebagai tempat untuk menyampaikan informasi, berkomunikasi, hiburan, ataupun melakukan transaksi [17]. Kualitas *website* merupakan faktor terpenting untuk diperhatikan tidak hanya memperhatikan tampilan yang menarik tetapi bagaimana cara untuk membuat pengguna berpikir apa yang diperlukan dapat mereka temukan dalam sebuah *website*, perspektif pengguna mengenai kualitas *website* saat ini jelas berbeda sesuai dengan pemahaman pengguna terhadap penggunaan internet ataupun cara navigasi dalam sebuah *website* [18]. Secara umum, *website* dapat diartikan sebagai kumpulan laman web yang saling terkait dan berisi informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, atau gabungan keduanya. Halaman web tersebut dapat berupa halaman statis ataupun dinamis, dan saling terhubung membentuk suatu struktur yang kompleks. Dengan perkembangan teknologi di zaman sekarang, pengguna internet semakin bertambah, sehingga *website* memiliki potensi pasar *online* yang terus berkembang dan tidak pernah berhenti [19].

2.2.3. User Satisfaction

Rahayuningsih [20] menyatakan bahwa *User Satisfaction* harus mencakup hal yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna untuk memperoleh rasa puas. Begitu juga dengan pendapat Schnaars [21] memiliki *User Satisfaction* yang tinggi dapat menciptakan loyalitas dari pengguna, semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan untuk pelanggan, maka semakin tinggi juga tingkat *User Satisfaction* yang bisa tercapai. *User Satisfaction* dapat dikatakan berhasil ketika tanggapan

pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan bernilai positif atau melebihi dari yang diharapkan terhadap kualitas tersebut. membantu dalam validasi mengenai *User Satisfaction* yakni rasa senang atau kecewa yang dimiliki oleh pengguna yang berasal dari kesan kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau dengan kebutuhan yang tidak dapat terpenuhi [22].

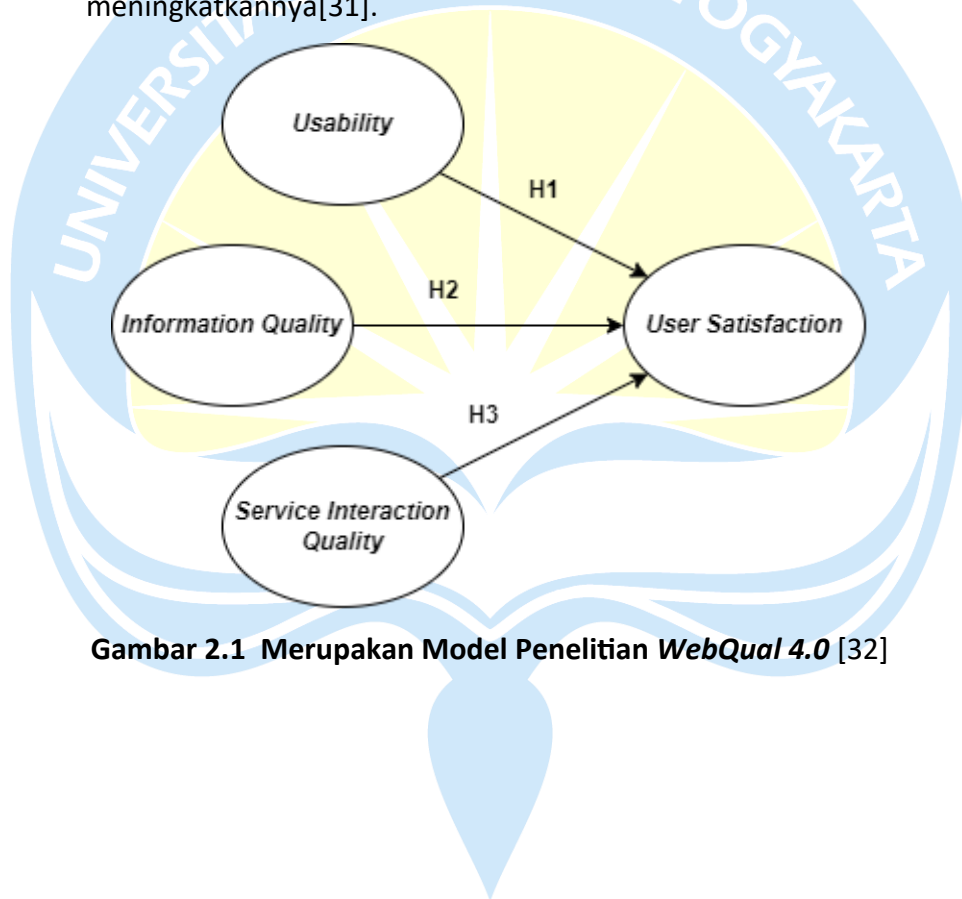
2.2.4. *Website Quality (WebQual 4.0)*

Website merupakan salah satu bentuk sistem informasi, sarana komunikasi dan media publikasi yang menggunakan teknologi dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pandangan masyarakat pengguna *website*, baik secara langsung maupun tidak. *WebQual* sendiri menyimpulkan dan menggunakan aspek utama dalam menentukan kualitas *website* menggunakan seberapa tinggi tingkat *User Satisfaction*, aspek utama dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelanggan.

Penulis memilih metode *WebQual 4.0* karena merujuk pada banyaknya referensi sebagai panduan dalam penulisan penelitian dalam mengukur kualitas *website* [11]. Meskipun ada metode lain seperti ***Service Quality (ServQual)***, yang dapat digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan dari perspektif pengguna [23], namun metode ini hanya menilai tingkat layanan dari sisi pengguna dan tidak mengukur keseluruhan *website*. Selain itu ada metode lain seperti ***System Usability Scale (SUS)***, yang dapat menggambarkan tingkat kegunaan dari sudut pandang pengguna, namun juga terbatas hanya pada tingkat kegunaan dan tidak menilai keseluruhan kualitas *website* [24]. Ada juga metode lain seperti ***Content Analysis*** yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi yang diberikan, tetapi seperti metode sebelumnya, ia juga terbatas hanya pada aspek tertentu dan tidak memberikan penilaian secara keseluruhan mengenai kualitas *website* [25]. Dengan demikian, penulis memilih metode *WebQual 4.0* karena telah terbukti secara efektif dalam menilai kualitas sebuah *website* dari aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan [26] [27]. Metode ini difokuskan pada pandangan pengguna, dapat

diterapkan pada berbagai jenis website, dan hasil analisisnya memungkinkan perbandingan langsung antara website[28].

WebQual adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas *website* yang didasarkan pada persepsi pengguna [29]. Sejak tahun 1998, metode ini telah mengalami beberapa tahapan dalam pengembangannya dan proses pembentukan dimensinya untuk memastikan pengukuran kualitas *website* menjadi akurat dan efektif[30], saat ini *WebQual* memiliki beberapa versi, termasuk *WebQual 4.0*. Metode *WebQual* dikembangkan dengan menggunakan penilaian yang sama dengan *ServQual* yang sering digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan dan meningkatkannya[31].



Gambar 2.1 Merupakan Model Penelitian *WebQual 4.0* [32]

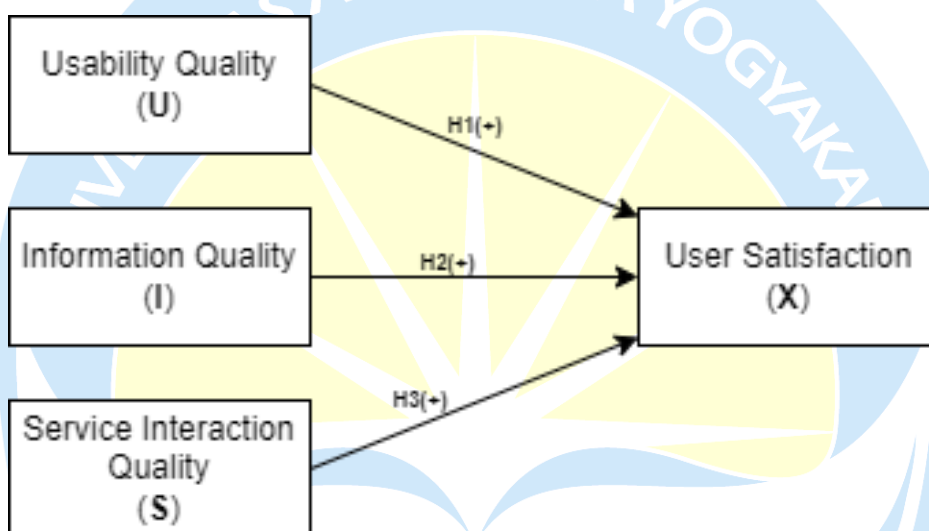
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator dalam WebQual 4.0 [33][34]

Category	Questions
Usability	<p><i>I find the site easy to learn to operate. [U1]</i></p> <p><i>My interaction with the site is clear and understandable. [U2]</i></p> <p><i>I find the site easy to navigate. [U3]</i></p> <p><i>I find the site easy to use. [U4]</i></p> <p><i>The site has an attractive appearance. [U5]</i></p> <p><i>The design is appropriate to the type of site. [U6]</i></p> <p><i>The site conveys a sense of competency. [U7]</i></p> <p><i>The site creates a positive experience for me. [U8]</i></p>
Information Quality	<p><i>Provides believable information. [I1]</i></p> <p><i>Provides timely information. [I2]</i></p> <p><i>Provides relevant information. [I3]</i></p> <p><i>Provides easy to understand information. [I4]</i></p> <p><i>Provides easy to understand information. [I5]</i></p> <p><i>Provide information at the right level of detail. [I6]</i></p> <p><i>Presents the information in an appropriate format. [I7]</i></p>
Service	<p><i>Has a good reputation. [S1]</i></p>
Interaction Quality	<p><i>It feels safe to complete transactions. [S2]</i></p> <p><i>My personal information feels secure. [S3]</i></p> <p><i>Creates a sense of personalization. [S4]</i></p> <p><i>Conveys a sense of community. [S5]</i></p> <p><i>Makes it easy to communicate with the organization. [S6]</i></p> <p><i>I feel confident that good/services will be delivered as promised. [S7]</i></p>
Overall	<p><i>Overall view of the web site [Y1]</i></p>

2.2.5. Kerangka Berpikir dan Hipotesis

A. Kerangka Berpikir

Tujuan penelitian adalah untuk mengeksplorasi Pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas. variabel terikat yang digunakan dalam pengelotokan ini adalah variabel yang berasal dari *WebQual 4.0*. Sementara itu, variabel bebas yang digunakan adalah *User Satisfaction*, Ditujukan dalam **Gambar 2.2** ini adalah penjelasan singkat mengenai kerangka berpikir yang dibuat oleh penulis sebagai alat uji hipotesis untuk menunjukkan Pengaruh antar variabel.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

B. Hipotesis

1. Pengaruh *Usability* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian sebelumnya [9][12][13], tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh *Usability* dengan *User Satisfaction*. temuan sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan ketika menggunakan *WebQual 4.0*, yang berarti *Usability* berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil temuan tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Dalam beberapa penelitian sebelumnya [9][12][13], dengan tujuan untuk mengukur pengaruh *Usability* terhadap

User Satisfaction. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan antara *Usability* dan *User Satisfaction* dalam penilaian *WebQual 4.0*. Oleh karena itu, penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Usability* kepada *User Satisfaction*.

2 Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian sebelumnya [11][14][13], tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh *Information Quality* dengan *User Satisfaction*. temuan sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan ketika menggunakan *WebQual 4.0*, yang berarti *Information Quality* berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil temuan tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction*.

3 Pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian sebelumnya [10][12], tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*. temuan sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan ketika menggunakan *WebQual 4.0*, yang berarti *service Interaction Quality* berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil temuan tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Interaction Quality* dengan *User Satisfaction*.