

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian terdahulu merupakan referensi yang relevan dan dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian pada topik terkait. Hasil penelitian sebelumnya masih relevan dengan analisis yang dilakukan yaitu analisis kualitas *website* dengan pendekatan *WebQual 4.0*.

Pada referensi penelitian pertama [12], Untuk mengevaluasi kualitas situs *malesbanget.com*, digunakan penilaian pengguna tentang kualitas aktual dan ideal yang diharapkan. Menurut hasil penelitian, situs *malesbanget.com* menerima nilai 76,7% dalam kategori berdasarkan tingkat harapan dan kinerja. Selain itu, melalui analisis grafik matriks IPA, ditemukan dua indikator dalam kuadran I yang menunjukkan bahwa perbaikan segera diperlukan karena kedua elemen ini sangat penting bagi pengguna: desain web yang sesuai dengan jenis *website* yang mereka inginkan dan perlindungan data pengguna.

Referensi penelitian kedua [13], Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja situs web UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Jawa Timur dan menentukan elemen mana yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menekankan betapa pentingnya membuat dan menjaga *website* perpustakaan sebagai alat untuk mendukung pertumbuhan dan aksesibilitas informasi. Data dianalisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan program statistik SPSS versi 25 setelah didistribusikan. Penelitian ini mencapai 2205 responden setiap tahun, dengan 339 sampel dipilih menggunakan teknik Slovin. Studi ini menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen dan tingkat kesalahan 5 persen.

Referensi penelitian ketiga [14], telah menggunakan metode *WebQual* untuk menilai kualitas situs web Sicepat Express. Menurut penelitian ini, situs web telah menjadi komponen yang sangat penting dalam perkembangan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan data, seperti kuesioner, observasi, dan wawancara. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel kluster, empat cabang Sicepat Express—Cabang Cibitung (dengan populasi 900), Cabang Tambun Selatan (dengan populasi 850), Cabang Tambelang (dengan populasi

750), dan Cabang Cikarang Selatan (dengan populasi 1000)—menghasilkan total 3.500 populasi harian. Dalam penelitian ini, 98 orang yang disurvei untuk menilai kualitas situs web Sicepat Express.

Referensi penelitian keempat [5], mengungkapkan bahwa banyak aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh teknologi informasi, khususnya internet, termasuk pemerintahan elektronik. Tingkat kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator penting kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan. Masyarakat menentukan kualitas layanan karena mereka merasakan manfaatnya. Masyarakat memiliki pandangan tentang kualitas layanan berdasarkan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan layanan tersebut. Hasil analisis ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah membuat situs web yang berkualitas tinggi. Ini akan memungkinkan pertumbuhan *e-government* di Indonesia untuk mencapai kedewasaan, konsolidasi, dan pemanfaatan optimal. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian ini adalah keinginan untuk menyelidiki fenomena pemanfaatan dan persepsi masyarakat tentang penggunaan situs web *e-government*.

Referensi penelitian kelima [8], Telkomsel menggunakan konsep pemasaran *e-commerce* dalam pengembangan situs webnya untuk mempertahankan daya saingnya di era teknologi yang berkembang pesat. Pemasaran melalui *website* telah menjadi penting seiring dengan perubahan bisnis yang mengikuti tren digital. Pelanggan percaya bahwa kualitas situs web adalah bagian penting dari pengalaman mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara persepsi kinerja sebenarnya dan persepsi kinerja yang diharapkan terhadap kualitas situs web Telkomsel. Kualitas ini diukur melalui dimensi *usability*, komunikasi data, dan interaksi dengan layanan. Tingkat kesesuaian studi 94,73% dan nilai kesenjangan -0,226. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Telkomsel harus meningkatkan keamanan transaksi online dan pengalaman pengguna. Untuk menilai kualitas *website* Telkomsel, penelitian ini menggunakan *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analyst*.

Referensi penelitian keenam [15], Desa Jagalempeni terletak di sebuah wilayah perladangan seluas 419.76 hektar di Kabupaten Brebes, Kecamatan Wanasari, Provinsi Jawa Tengah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintah daerah bertanggung jawab untuk membangun sistem informasi desa, dengan fokus pada penggunaan kemajuan teknologi informasi dan

komunikasi dalam pengolahan dan distribusi informasi serta pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa *website* Desa Jagalempeni, yang saat ini digunakan oleh pemerintah daerah untuk mencapai tujuan *E-Government*, mencapai kualitas yang baik dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas data, dan kualitas visual. Tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga masih ada kekurangan dalam hal kualitas interaksi layanan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan khusus pada aspek kualitas layanan interaksi yang tersedia di *website* Desa Jagalempeni. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan, meningkatkan daya saing, dan menjadikannya sebagai sumber kebanggaan bagi Desa Jagalempeni, sejalan dengan upaya untuk menjalankan pemerintahan yang baik



Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Model	Objek	Hasil
1	Pahlevi, dkk[12]	2019	Menilai kualitas situs malesbanget.com tentang kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas yang diharapkan dari situs web ideal.	WebQual 4.0	malesbanget.com	<p>Berdasarkan hasil penelitian, berdasarkan tingkat ekspektasi dan kinerja, <i>website</i> malesbanget.com masuk dalam kategori “Baik” dengan skor sebesar 76,7%.</p> <p>Selain itu, terdapat dua indikator di Kuadran I yang menunjukkan bahwa situs web Anda merupakan prioritas utama bagi pengguna Anda dan oleh karena itu memerlukan perbaikan segera.</p> <p>Namun performanya masih di bawah ekspektasi pengguna.</p>

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Model	Objek	Hasil
2	Mahida Hanifah Rahmadini, dkk[13]	2022	Mengidentifikasi metrik web yang diperlukan untuk dipertahankan dan meningkatkan kinerjanya.	<i>WebQual</i> 4.0 & IPA	UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Jiwa Timur	Data survei menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terpenuhi oleh situs web UPT "Veteran" Perpustakaan UPN Jawa Timur. Meski demikian, administrator situs web disarankan untuk meningkatkan beberapa aspek, seperti kejelasan navigasi web, daya tarik tampilan web, dan kejelasan ketersediaan informasi.
3	Rifani Nur Afiani Kamil, dkk [14]	2022	Mengetahui kualitas <i>website</i> Sicepat Express yang dikunjungi pengguna dengan mengukur kualitas web dengan metode <i>WebQual</i> 4.0.	<i>WebQual</i> 4.0	Sicepat Expres	Hasil survei menunjukkan bahwa <i>website</i> UPT Perpustakaan "Veteran" UPN Jawa Timur memenuhi harapan pengguna. Namun, metrik yang harus ditingkatkan oleh administrator situs web adalah: Navigasi web yang jelas, tampilan web yang menarik, dan ketersediaan informasi yang jelas.

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Model	Objek	Hasil
4	Diana, dkk [5]	2018	Evaluasi kualitas <i>website</i> Pemprov Beng Kulu	<i>WebQual</i> 4.0	<i>Website</i> Provinsi Bengkulu	Dari hasil survei, responden menemukan bahwa <i>website</i> e-Government Kabupaten Bengkulu ramah pengguna, kualitas informasi yang ditampilkan tinggi, interaksi dengan layanan cukup, dan kualitas e-Government Kabupaten Bengkulu secara keseluruhan <i>website</i> tinggi telah terbukti berkualitas.
5	Athallah, dkk [8]	2022	Analisis kualitas <i>website</i> Telkomsel menggunakan metode <i>WebQual</i> 4.0 dan analisis important performance. Untuk menganalisis apakah kinerja	<i>WebQual</i> 4.0 & IPA	<i>Website</i> Telkomsel	Hasil akhirnya adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja yang dirasakan atau aktual dengan minat atau harapan terhadap kualitas situs Telkomsel berdasarkan aspek kegunaan, informasi, dan interaksi layanan. Persentase tingkat kecocokan sebesar 94,73 dan nilai gap sebesar -0,226. Pernyataan pada kuadran pertama yang menarik adalah <i>website</i> Telkomsel tidak memiliki pengalaman pengguna yang baik dan tidak aman untuk bertransaksi.

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Model	Objek	Hasil
			<p>dan kualitas sebenarnya <i>website</i> Telkomsel sesuai dengan minat dan harapan pengguna berdasarkan aspek yang relevan, dapat digunakan teknik analisis kinerja kepentingan. hasil</p>			

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Model	Objek	Hasil
6	Warjiyono, Corie Mei Hellyana	2018	Mengevaluasi kualitas situs <i>website</i> Pemerintah Desa Jagalempeni.	<i>WebQual</i> 4.0	<i>Website</i> Desa Jagalempeni	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa <i>website</i> Desa Jagalempeni saat ini mempunyai kualitas yang baik dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual. Namun kualitas interaksi dengan layanan masih rendah karena belum tercapainya kepuasan pengguna yaitu kepuasan pengguna.

2.2. Isi Dasar Teori

2.2.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu benda, fakta, dan fenomena, sehingga mampu menguraikan menjadi bagian-bagian serta mengenal kaitan bagian tersebut dalam keseluruhan [16]. Salah satu bentuk analisis melibatkan proses menggabungkan data mentah menjadi informasi yang dapat disampaikan kepada khalayak. Istilah "analisis" berasal dari kata Yunani Kuno, "analisis," yang terdiri dari dua komponen, yaitu "ana" yang artinya kembali, dan "luis" yang berarti melepas. Analisis merupakan suatu proses penyelidikan yang digunakan untuk mengungkap keadaan sebenarnya suatu peristiwa. Dalam konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah serangkaian tindakan, kegiatan, dan prosedur yang saling terhubung ataupun upaya sistematis, digunakan untuk memecahkan permasalahan atau menjelaskan komponen dengan lebih mendalam, yang kemudian disatukan kembali untuk mencapai, memahami serta mendapatkan pemahaman yang komprehensif.

2.2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen [17]. Upaya mencapai standar kualitas tersebut melibatkan serangkaian perbaikan berkelanjutan hingga mencapai status yang diakui sebagai berkualitas, karena mampu memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan. Evaluasi kualitas dapat dilakukan baik secara bertingkat maupun dalam skala besar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan situasi yang selalu berubah, baik dalam bentuk produk, layanan, maupun selama proses pembuatannya. Kualitas tidak hanya diukur secara kualitatif, namun bisa juga menggunakan rentang angka statistik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penilaian kualitas sangat subjektif,

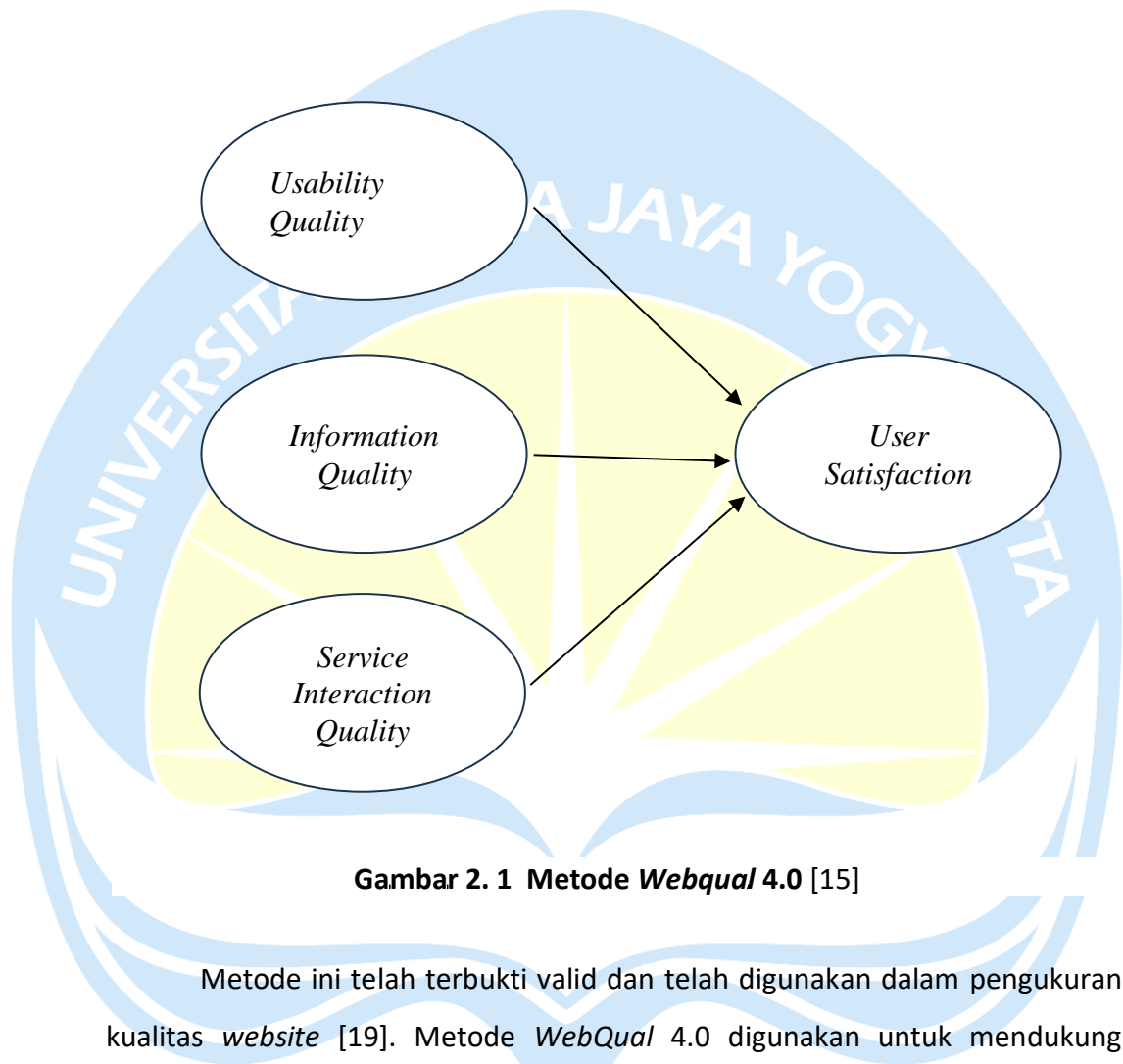
karena bergantung pada persepsi masing-masing individu terhadap produk, layanan, atau proses yang dievaluasi.

2.2.3 Website Quality (WebQual 4.0)

Website adalah kumpulan informasi/kumpulan *page* atau halaman yang biasa diakses lewat jalur internet [18]. *Website* juga merupakan sebuah platform digital yang berfungsi sebagai wadah untuk menyajikan informasi, layanan, atau produk kepada pengguna melalui internet. *Website* dapat berisi berbagai jenis konten, seperti teks, gambar, video, dan interaksi yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi atau mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Kualitas sebuah situs web memiliki peran krusial dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Proses penelitian terhadap kepuasan pengguna melibatkan rekomendasi perbaikan untuk situs web, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, serta menggunakan hasil survei ini untuk memahami kinerja dan mendapatkan panduan yang berharga dalam pengembangan masa depan situs web, sambil terus memantau dan membandingkan kualitasnya dengan situs web lainnya.

Metode penelitian yang dipilih oleh peneliti untuk menganalisis kualitas *website* dalam penelitian ini adalah *WebQual 4.0*. *WebQual* adalah pengukuran berdasarkan pada kualitas fungsi penyebaran (*quality function deployment*) atau biasa disebut dengan QFD [13]. Pemilihan metode ini merupakan langkah strategis untuk memahami dan mengevaluasi aspek-aspek kritis yang memengaruhi kualitas keseluruhan dari suatu situs web. Guna mengevaluasi kualitas suatu situs web, perangkat *WebQual 4.0* mencakup sebuah instrumen penelitian yang terstruktur dalam empat dimensi, termasuk *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [5]. Pada *WebQual 4.0* disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari *human computer interaction*[6]. Pendekatan ini dirancang untuk menggabungkan aspek-aspek kunci yang mempengaruhi pengalaman pengguna, memfokuskan perhatian pada kualitas informasi, interaksi, dan ketergunaan yang mendasari hubungan

kompleks antara sistem informasi dan penggunanya. *WebQual* 4.0 memungkinkan Anda melihat dampak kualitas situs web dari sudut pandang pengguna dengan berfokus pada variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.1 di bawah:



Gambar 2. 1 Metode *Webqual* 4.0 [15]

Metode ini telah terbukti valid dan telah digunakan dalam pengukuran kualitas *website* [19]. Metode *WebQual* 4.0 digunakan untuk mendukung pemahaman dan pemenuhan kebutuhan serta preferensi pengguna situs web Berijalan. Kualitas *Usability* (kegunaan) dapat didefinisikan sebagai tingkat kualitas yang terkait dengan kemudahan navigasi dan presentasi yang diberikan kepada pengguna. Sementara Kualitas Informasi (informasi) merujuk pada isi situs web, dengan penekanan pada ketelitian penyampaian informasi kepada pengguna, termasuk akurasi, format, dan relevansi. Kualitas interaksi layanan terkait dengan pengalaman interaksi pengguna dan persepsi atas layanan yang diberikan.