

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian terdahulu dengan topik yang terkait digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian saat ini. Pada referensi pertama [10], Givi, dkk. melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang sangat penting untuk perbaikan kualitas *website E-Learning University of Tehran*. Penelitian ini menggunakan model *WebQual 4.0.*, *Kano's User Satisfaction*, dan *Impact-Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *website* dipengaruhi oleh interaksi dengan fitur layanan, termasuk dua struktur kepercayaan dan empati, serta dimensi kegunaan dan kualitas informasi. Penilaian dimensi *WebQual 4.0* menunjukkan bahwa kegunaan *website* termasuk dalam faktor kegembiraan kinerja tinggi, kualitas informasi termasuk dalam faktor dasar kinerja tinggi, dan interaksi *website* termasuk dalam faktor dasar kinerja rendah.

Penelitian kedua [11], Putra, dkk. melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Ahmad Dahlan (PMB UAD) berdasarkan interpretasi pengguna akhir. Instrumen penelitian menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. *WebQual 4.0* terdiri dari tiga variabel, antara lain kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Analisis statistik *WebQual* mengadopsi uji asumsi klasik, yaitu multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, normalitas; dan implementasi uji regresi linear berganda, meliputi uji-t serta uji-f. Sementara IPA digunakan pada tahap evaluasi terakhir dan terdiri dari tiga tahap analisis, yaitu analisis tingkat kesesuaian, kesenjangan, dan kuadran antara kinerja dan harapan. Hasil analisis statistik *WebQual 4.0* adalah setiap variabel bebas (A), yakni tiga variabel *WebQual* berkorelasi secara parsial dan simultan dengan variabel terikat (B), yakni kepuasan pengguna. Uji kuadran IPA memberikan hasil bahwa variabel A2.5 "*Website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti" penting untuk dioptimalkan oleh pihak pengelola PMB dan pengelola layanan *website* di UAD.

Penelitian ketiga [12], Subiyakto, dkk. melakukan penelitian yang bertujuan untuk Menyelidiki kualitas desain dan memahami pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* Repositori Institusional (IR) di sebuah universitas negeri di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu kuantitatif dengan metode *Usability Testing Method SUS questionnaires*, dan kualitatif dengan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* IR sudah efisien, namun kurang efektif dan kurang memuaskan dalam implementasinya. Selain itu, kendala yang paling sering dialami oleh pengguna adalah ketika mengakses *result page*, *basic search*, *filters*, *communities*, dan *homepage*. Sehingga rekomendasi usulan desain visual pada lima halaman tersebut diberikan untuk pengembangan *website* selanjutnya.

Penelitian keempat oleh Rerung, dkk. [13] bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas *website* Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV. Metode penelitian yang digunakan adalah *WebQual* 4.0. Data primer dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Sementara data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur, seperti buku, jurnal, majalah, artikel, laporan penelitian, dan *website* internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan dimensi kualitas *website* Institusi Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV termasuk dalam kriteria Baik. Selain itu, pengunjung mengharapkan *website developers* membangun navigasi *website* dengan mudah, informasi lebih *update*, menerapkan sistem rekomendasi yang komprehensif, dan lebih interaktif.

Penelitian kelima oleh Tate, dkk. [14] bertujuan untuk menyesuaikan instrumen *E-Qual* untuk digunakan dalam ranah portal web universitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kualitatif berupa *group focus* dengan berbagai pemangku kepentingan dalam portal web universitas. Berdasarkan penelitian ini, diperoleh penemuan berupa dukungan untuk menambahkan dimensi baru dalam penilaian kualitas layanan, dan menambahkan beberapa item ke dalam dimensi yang telah ada. Penelitian ini pun menghasilkan alat evaluasi kualitas untuk *website* baru yang telah diperbaiki, yang dapat digunakan untuk studi kuantitatif yang lebih luas.

Tabel 2.1 Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Givi, dkk.	2023	Mengidentifikasi fitur-fitur yang sangat penting untuk perbaikan kualitas <i>website E-Learning University of Tehran</i> .	<i>WebQual 4.0. Kano's user satisfaction, and impact-performance analysis.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pengguna terhadap <i>website</i> dipengaruhi oleh interaksi dengan fitur layanan, termasuk dua struktur kepercayaan dan empati, serta dimensi kegunaan dan kualitas informasi. - Penilaian dimensi <i>WebQual 4.0</i> menunjukkan bahwa kegunaan <i>website</i> termasuk dalam faktor kegembiraan kinerja tinggi, kualitas informasi termasuk dalam faktor dasar kinerja tinggi, dan interaksi <i>website</i> termasuk dalam faktor dasar kinerja rendah.
2	Putra, dkk. [11]	2022	Mengetahui kualitas <i>website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru	<i>WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Hipotesis diterima: seluruh variabel bebas (kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan)

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
			Universitas Ahmad Dahlan (PMB UAD) berdasarkan interpretasi pengguna akhir.		interaksi) berkorelasi secara parsial dan simultan dengan variabel terikat (kepuasan pengguna). Hipotesis ditolak: -
3	Subiyakto, dkk. [12]	2021	Menyelidiki kualitas desain dan memahami pengalaman pengguna dalam menggunakan <i>website</i> Repositori Institusional (IR) di sebuah universitas negeri di Indonesia.	<i>Usability Testing Method</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>website</i> IR sudah efisien, tetapi kurang efektif dan kurang memuaskan dalam implementasinya. Selain itu, kendala yang paling sering dialami oleh pengguna adalah ketika mengakses <i>result page</i> , <i>basic search</i> , <i>filters</i> , <i>communities</i> , dan <i>homepage</i> . Sehingga rekomendasi usulan desain visual pada lima halaman tersebut diberikan untuk pengembangan <i>website</i> selanjutnya.
4	Rerung, dkk. [13]	2020	Mengukur dan mendeskripsikan kualitas	<i>WebQual 4.0</i>	Secara keseluruhan kualitas <i>website</i> Institusi Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
			<i>website</i> Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV.		termasuk dalam kriteria Baik. Selain itu, pengunjung mengharapkan <i>website developers</i> membangun navigasi <i>website</i> dengan mudah, informasi lebih <i>update</i> , menerapkan sistem rekomendasi yang komprehensif, dan lebih interaktif.
5	Tate, dkk. [14]	2009	Menyesuaikan instrumen <i>E-Qual</i> untuk digunakan dalam ranah portal web universitas.	Studi kualitatif berupa <i>group focus</i> dengan berbagai pemangku kepentingan dalam portal <i>web</i> universitas.	Diperoleh dukungan untuk menambahkan dimensi baru dalam penilaian kualitas layanan, dan menambahkan beberapa item ke dalam dimensi yang telah ada. Penelitian ini pun menghasilkan alat evaluasi kualitas untuk <i>website</i> baru yang telah diperbaiki, yang dapat digunakan untuk studi kuantitatif yang lebih luas.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Repositori Institusional

Bidang akademik telah menghasilkan sejumlah *output* akademik dalam format elektronik atau digital. *Output* akademik tersebut dapat dikelola di suatu tempat yang disebut sebagai repositori institusional. Repositori institusional merupakan sistem dan layanan yang digunakan oleh institusi untuk mengumpulkan, mengatur, menyimpan, dan membagikan informasi digital atau aset pengetahuan yang dihasilkan oleh institusi terkait. Penggunaan repositori institusional memiliki beberapa tujuan, yaitu untuk melestarikan *output* akademik yang dibuat oleh anggota institusi. Contohnya seperti jurnal, dan data penelitian; memudahkan akses dan berbagi informasi; meningkatkan visibilitas dan dampak penelitian; memastikan pelestarian jangka panjang atas *output* akademik yang dihasilkan; dan menjadi sarana peningkatan reputasi dan citra institusi yang bersangkutan di dunia akademik [15].

2.2.2. Kualitas *Website*

Kualitas adalah konsep relatif yang membandingkan karakteristik dengan kriteria. Dengan kata lain, kualitas adalah sesuatu yang bisa ditafsirkan secara relatif tergantung pada konteks dan standar yang digunakan untuk melakukan evaluasi. Objek-objek yang dapat diberikan kualitas meliputi produk, proses, dan sistem, baik dalam konteks teknis, sosioteknis, maupun manajerial. Kualitas adalah derajat di mana serangkaian karakteristik bawaan memenuhi persyaratan (ISO 9000:2015) [16], [17].

Website atau situs web merupakan kumpulan halaman web yang dapat diakses secara publik dan saling terhubung dengan menggunakan satu nama domain tunggal. *Website* dapat dibuat dan dikelola oleh individu, kelompok, bisnis, atau organisasi untuk berbagai tujuan. Selain itu, *website* dapat disebut sebagai *web presence*, atau *site*. Terdapat berbagai jenis *website*, yaitu situs pendidikan, situs berita, forum, situs media sosial, situs *e-commerce*, dan sebagainya. Halaman-halaman dalam sebuah *website* umumnya terdiri dari teks

dan media lainnya. Namun demikian, tidak ada aturan yang mengatur bentuk suatu *website* [18].

Kualitas *website* merupakan kemampuan sebuah *website* untuk memenuhi harapan pengguna dan pemiliknya. Hal ini dilihat dari seperangkat atribut yang dapat diukur. Kualitas *website* mencerminkan keseluruhan keunggulannya, dan opini umum pengguna tentang fungsionalitas dan tampilan *website* tersebut, dibandingkan dengan *website* lainnya. Penting untuk menganalisis kualitas *website* di era digital saat ini. Meskipun telah menjadi bagian yang krusial di berbagai sektor, belum terdapat cara yang konsisten untuk menilai kualitas *website*. Oleh karena itu, penting untuk melihat *website* secara menyeluruh dan memahami hal apa saja yang menentukan suatu *website* dapat disebut baik. Namun demikian, terdapat tiga kriteria dasar untuk mengukur kualitas sebuah *website*, yaitu konten, layanan, dan kemampuan teknologinya [19], [20].

2.2.3. E-Qual

Dalam penelitian ini, *E-Qual* digunakan sebagai metode untuk menganalisis kualitas *website E-Journal UAJY*. *E-Qual* memiliki empat dimensi untuk menganalisis kualitas *website*, yaitu *content quality* (kualitas konten), *usability (ease of use)* atau kegunaan (kemudahan penggunaan), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi), dan *transaction quality and safety* (kualitas dan keamanan transaksi); serta terdapat *overall* (keseluruhan). *E-Qual* memungkinkan evaluasi yang efektif dan efisien terhadap kualitas suatu *website*, karena metode ini telah teruji dan mengalami revisi atau perubahan pada instrumennya. Revisi tersebut dilakukan seiring dengan perubahan dan perkembangan layanan *online*. Oleh karena itu, dimensi kualitas layanan *online* yang telah ada sebelumnya digunakan kembali sebagai instrumen untuk menguji domain bisnis yang baru. Hal ini mencerminkan perkembangan terkini dalam penawaran layanan yang dimediasi oleh teknologi.

E-Qual sebagai metode evaluasi kualitas *website* telah mengalami perkembangan yang signifikan. Sebelumnya, *E-Qual* dikenal sebagai *WebQual* yang memiliki empat versi. *WebQual* 1.0 mengadopsi *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengklasifikasikan kebutuhan pengguna, dan berfokus

pada kualitas informasi. Kemudian, cakupan *WebQual* 2.0 meluas dengan berfokus pada aspek kualitas interaksi, berdasarkan kerangka SERVQUAL (*Service Quality*) dan IS SERVQUAL (*Information System Service Quality*), terutama dalam konteks toko buku *online*. Selanjutnya, *WebQual* 3.0 tidak hanya berfokus pada kualitas informasi, tetapi juga menambah dimensi interaksi layanan – meskipun terdapat aspek kualitas informasi yang hilang. Dimensi pada *WebQual* 3.0 ini adalah *site quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Lebih lanjut, *WebQual* 4.0 (yang kemudian diubah menjadi *E-Qual*) mendefinisikan tiga dimensi kualitas *website e-commerce* sebagai *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (interaksi layanan); dengan penekanan lebih intensif pada dimensi kegunaan dibandingkan dengan kualitas *website*. Pada *WebQual* 4.0 pengalaman pengguna menjadi fokus utama dibandingkan dengan karakteristik *website*. *E-Qual* kemudian terus mengalami perkembangan dan dimensi terdapat di dalamnya, yaitu *content quality* (kualitas konten), yang memuat akurasi, ketepatan waktu, relevansi, granularitas, dan "kepercayaan" general dari informasi; *usability (ease of use)* atau kegunaan (kemudahan penggunaan) yang mencakup aspek seperti navigasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan umum; *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), yang mencakup konstruk kualitas layanan seperti keamanan, kepercayaan, personalisasi, dan akses ke organisasi; serta *transaction quality and safety* (kualitas dan keamanan transaksi) yang mencakup hal-hal terkait transaksi dan keamanannya. Kesuksesan evolusi *E-Qual* ini didasarkan pada penerapan *workshop* kualitas, analisis faktor, dan integrasi literatur dari berbagai bidang penelitian.

Pada penelitian terdahulu, Barnes dan Vidgen telah mengembangkan *WebQual*. Selain itu, bersama dengan peneliti lainnya *WebQual* terus berkembang dan mengadopsi dimensi yang telah ada untuk dikembangkan lebih lanjut hingga menjadi *E-Qual*. Empat dimensi *E-Qual* adalah *Content Quality*, *Usability (Ease of Use)*, *Service Interaction Quality*, dan *Transaction Quality and Safety*. Setiap dimensi memiliki beberapa item indikator yang dapat disesuaikan dan digunakan sebagai pernyataan penelitian bagi responden. Hal ini bertujuan untuk menilai setiap item yang telah dijabarkan dalam kuesioner dengan

menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1-5. Penjelasan terkait empat dimensi pada *E-Qual* dijabarkan sebagai berikut.

2.2.3.1. Content Quality

Content Quality atau kualitas konten merupakan salah satu dimensi *e-service quality* yang paling stabil atau konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya. Kualitas konten berfokus pada ketepatan waktu, dan relevansi konten. Dalam ruang lingkup universitas, pengguna menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap informasi yang telah kedaluarsa di beberapa *website* universitas. Lebih lanjut, terdapat perbedaan persepsi tingkatan penting yang oleh setiap pengguna. Misalnya, calon mahasiswa cenderung lebih memperhatikan detail informasi dibandingkan dengan mahasiswa atau staf saat ini. Preferensi mereka adalah informasi yang general – sederhana, langsung, *to the point* – tetapi dapat memenuhi kebutuhan informasi yang lebih mendalam jika diperlukan. Demikian pula, kritik juga ditujukan pada *website* yang berasumsi bahwa pengguna telah mengetahui arti dari penggunaan kode mata kuliah atau istilah internal universitas yang sulit dipahami oleh non-mahasiswa atau staf.

2.2.3.2. Usability (Ease of Use)

Usability (Ease of Use) atau Kegunaan (Kemudahan Penggunaan) pun merupakan dimensi *e-service quality* yang stabil dan konsisten. Berbagai pihak setuju bahwa kemudahan dalam penggunaan *website* sangat penting. Walaupun di antara kelompok pengguna terdapat perbedaan dalam penekanan prioritas penting tersebut. Namun, elemen yang dianggap paling penting adalah navigasi yang mudah, diiringi dengan fokus tambahan pada kecepatan respons *website* atas permintaan pengguna. Hal ini utamanya dirasakan oleh staf dan mahasiswa yang menggunakan *website* untuk kegiatan belajar dan riset. Selain itu, tampilan visual *website* pun dinilai memiliki pengaruh terhadap kualitas *website*. Akan tetapi, hal yang lebih esensial adalah kapabilitas *website* untuk menyediakan informasi dan layanan dengan cepat dan mudah bagi pengguna.

2.2.3.3. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality atau Kualitas Layanan Interaksi adalah dimensi yang berfokus kepada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *website* tertentu. Dimensi ini berdasar pada kepercayaan dan empati; bahwa pengguna mempercayai *website* dan entitas yang mengelolanya (pemilik). Sementara *website* dan pemiliknya menunjukkan empati dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Dimensi ini mencangkum sejauh mana *website* memberikan kesan personalisasi, kompetensi, hiburan, pengalaman positif kepada pengguna, kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi, manajemen peran dan hubungan, serta pemberitahuan tentang informasi penting. Selain itu, pengguna pun menilai seberapa menarik tampilan *website*, serta apakah *website* tersebut menciptakan rasa komunitas di antara penggunanya. Hal ini merefleksikan seberapa baik *website* mampu memenuhi kebutuhan pengguna untuk berinteraksi dengan organisasi secara *online*.

2.2.3.4. Transaction Quality and Safety

Transaction Quality and Safety atau Kualitas Keamanan Transaksi merupakan dimensi yang terkait dengan persepsi pengguna terhadap seberapa baik dan aman proses transaksi yang terjadi secara *online* di *website* tertentu. Universitas sebagai perguruan tinggi memberikan akses ke transaksi *online* seperti pendaftaran, penyampaian kursus atau mata kuliah, dukungan atau bantuan kursus, peminjaman perpustakaan, dan transaksi lainnya melalui portal web universitas. Aspek-aspek yang menjadi fokus dari *transaction quality and safety* mencakup kepercayaan terhadap keamanan data pribadi, kenyamanan dalam menyelesaikan transaksi, dan keyakinan bahwa barang atau layanan yang diajukan akan diterima sesuai dengan yang dijanjikan.

2.2.3.5. Overall

Overall atau Keseluruhan merupakan bagian dari kuesioner *E-Qual* di luar yang berfokus pada evaluasi holistik oleh pengguna terhadap suatu *website*. Bagian ini terdiri dari dua elemen, yaitu satu *close-ended question* yang tentang

kualitas *website* secara keseluruhan menurut pandangan pengguna, dan satu *open-ended question* yang memungkinkan pengguna untuk memberikan komentar apapun mengenai *website* tersebut.

