

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dapat dijadikan sebagai acuan untuk melaksanakan studi yang mempunyai hubungan dengan topik saat ini. Pada referensi studi yang pertama bertujuan untuk mengukur efektivitas dan mengevaluasi standar kualitas website dari e-PJLP menggunakan kriteria yang ditetapkan oleh webqual 4.0[3]. selain itu, tujuan penelitian mencakup identifikasi factor-faktor kunci yang memerlukan perbaikan serta aspek-aspek yang harus dipertahankan kualitasnya. Penelitian ini juga berusaha untuk memahami hubungan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh website, dengan menerapkan analisis kuadran Importance Performance Analysis (IPA).

Lalu referensi studi yang kedua yakni, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com” oleh Apriliani, dkk[4]. Penelitian ini ditujukan untuk memeriksa kesesuaian website Detik.com dengan standar layanan website yang ideal, serta bertujuan untuk menilai, meningkatkan, dan mengoreksi aspek-aspek layanan yang dinilai belum memadai. Perhitungan nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada website Detik.com menghasilkan nilai negatif, yaitu -0,04, yang menunjukkan bahwa kinerja website Detik.com masih minim dan belum memenuhi ekspektasi penggunanya.

Studi yang ketiga yakni “Analisis Kualitas Laman Kompas.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis” oleh Abiela, dkk[5]. Nilai efektivitas yang dicapai berdasarkan variable WebQual 4.0 terhadap Performance adalah 79,99%. Sementara itu perbedaan (GAP) antara tingkat Importance dan Performance pada website Kompas.com menunjukkan angka negative yaitu -0,03. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini, kinerja website Kompas.com masih belum mencukupi dan belum dapat memenuhi ekspektasi para pengguna website Kompas.com.

Pada referensi yang keempat yaitu “Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis” oleh Monica, dkk[6]. Studi ini menunjukkan hasil uji kesesuaian pada website Badan Pusat Statistik menunjukkan angka 87.1%, nilai ini tidak mencapai kepuasan

pengguna karena dibawah angka 100. Selain itu, analisis kesenjangan (GAP) menemukan adanya perbedaan sebesar -0.57, yang menandakan adanya perbedaan antara harapan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap website Badan Pusat Statistik.

Lalu referensi yang kelima yaitu “Analisis Kualitas Website Portal Berita dan Opini Mojok.Co Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis” oleh Farrell, dkk[7]. Studi ini berfokus pada dua aspek, yakni menilai standar kualitas dari situs web Mojok.co serta mengevaluasi dampak kualitas situs tersebut terhadap tingkat kepuasan para pengguna website Mojok.co. Dari studi ini, diharapkan pengelola Mojok.co dapat menggunakan penelitian ini sebagai pedoman untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas situs web mereka agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.



Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1.	N. A. Hidayah ,dkk	2019	Penelitian ini, bertujuan untuk mengevaluasi dan memahami kinerja website e-PJLP melalui kriteria webqual 4.0, menentukan prioritas perbaikan, serta mempertahankan aspek kualitatif yang penting. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada analisis hubungan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan menggunakan kuadran IPA.	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	e-PJLP	Semua indikator dalam penelitian ini menunjukkan nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas website e-PJLP belum memenuhi ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mengembangkan kualitas website dari perspektif pengguna, guna meningkatkan kompetensi dan keamanan.
2.	D. A. Liani, dkk	2020	Penelitian ini ditujukan untuk memeriksa kesesuaian website Detik.com dengan standar layanan website yang ideal, serta bertujuan untuk menilai, meningkatkan, dan	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	Detik.com	Perhitungan nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada website Detik.com menghasilkan nilai negatif, yaitu -0,04, yang menunjukkan bahwa kinerja website Detik.com masih minim dan

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			mengoreksi aspek-aspek layanan yang dinilai belum memadai.			belum memenuhi ekspektasi penggunaannya.
3.	Abiela Titan, dkk	2022	Studi ini ditujukan untuk mengevaluasi dampak kualitas website Kompas.com, termasuk pada Usability quality, information quality, service interaction quality, terhadap kepuasan penggunaannya, serta untuk memahami pengaruh kualitas website Kompas.com terhadap kepuasan pengguna.	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	Kompas.com	Perbedaan nilai antara Importance dan Performance di website Kompas.com, yang tercatat sebagai nilai negative -0,03, mengindikasikan bahwa saat ini, kinerja website tersebut masih dinilai belum memadai dan belum sesuai dengan harapan para penggunaannya.
4.	Monica, dkk	2021	Studi ini bertujuan untuk menilai skor dari tingkat Importance dan Performance dalam aspek Usability, Information Quality, dan Service Quality pada website BPS, serta	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	Website Badan Pusat Statistik (BPS)	hasil uji kesesuaian pada website Badan Pusat Statistik menunjukkan angka 87.1%, nilai ini tidak mencapai kepuasan pengguna karena dibawah angka 100. Selain itu, analisis kesenjangan (GAP)

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			untuk memetakan temuan data tersebut dalam kuadran kartesius.			menemukan adanya perbedaan sebesar -0.57, yang menandakan adanya perbedaan antara harapan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap website Badan Pusat Statistik.
5.	Farrell, dkk	2021	Studi ini berfokus pada dua aspek, yakni menilai standar kualitas dari situs web Mojok.co serta mengevaluasi dampak kualitas situs tersebut terhadap tingkat kepuasan para pengguna website Mojok.co.	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	Website Mojok.co	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa situs web Mojok.co memperoleh nilai kesesuaian rata-rata sekitar 85,96%, dan nilai kesenjangan rata-rata ditemukan sebesar -0,52. Dari studi ini, diharapkan pengelola Mojok.co dapat menggunakan penelitian ini sebagai pedoman untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas situs web mereka agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Website Harian jogja

Sistem informasi telah sangat membantu dalam memudahkan berbagai aktivitas manusia, termasuk dalam mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan akses informasi kini tidak hanya bersumber dari media cetak dan elektronik, namun juga dari internet. Saat ini, website menjadi aplikasi layanan internet paling sering digunakan, dengan hampir 80% dari layanan internet didominasi oleh website[8].

Saat ini, teknologi website menjadi standar utama dalam mengakses informasi. Website berperan penting dalam menyediakan berbagai jenis informasi, melakukan pemasaran, dan efektif dalam mempromosikan informasi[9]. Website menjadi alat yang populer dikalangan masyarakat untuk mengakses informasi dan berita karena kemudahannya untuk diakses baik melalui komputer maupun perangkat mobile. Berbeda dengan aplikasi, website terasa lebih praktis untuk digunakan karena hanya memerlukan browser atau *search engine* yang terinstal pada perangkat android atau ios untuk mengakses konten[10].

Harian jogja merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang media, yang menawarkan beragam berita terbaru dan beraneka ragam kepada pembacanya. Harian jogja juga secara aktif menggunakan situs website sebagai salah satu platform untuk menyebarkan informasi. Harian Jogja memanfaatkan kehadiran website untuk menyampaikan informasi dan mempromosikan layanan mereka. Oleh karena itu, kehadiran website sangat penting bagi bisnis, termasuk Harian Jogja, untuk memberikan layanan dan informasi yang lengkap kepada penggunanya.

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah kondisi yang dirasakan oleh konsumen setelah mereka mendapatkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan mereka[11]. Kepuasan dapat berupa perasaan senang apabila hasil yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi, dan sebaliknya, dapat menimbulkan rasa kecewa jika hasil tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana harapan mereka terhadap sistem selaras dengan hasil yang diperoleh selama

penggunaannya[12]. Kepuasan ini juga berkaitan dengan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi, di mana mereka menilai kinerja sistem berdasarkan pengalaman langsung mereka.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Penilaian ini mencakup apakah sistem informasi mampu berfungsi dengan baik dan memenuhi standar kinerja yang diharapkan. Selain itu, kepuasan pengguna juga menunjukkan tingkat kesesuaian sistem dengan kebutuhan dan tujuan mereka. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya menjadi tolak ukur teknis kinerja sistem, tetapi juga sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat yang relevan dan sesuai bagi penggunaannya[12].

2.2.3 WebQual 4.0

Dalam pengukuran kualitas website terdapat 3 metode yaitu metode Webqual (Website Quality), metode Servqual (Service Quality), dan User Experience (UX) Metrics. Metode Servqual (Service Quality) yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggan[13]. Sedangkan User Experience(UX) Metrics merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi antara pengguna dengan website, dan khususnya pada aspek usability dengan pengalaman pengguna[14]. Penggunaan metode Servqual dan UX Metrics dirasa masih kurang tepat untuk menilai kualitas suatu website karena belum mencakup tiga aspek dari Webqual yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Inti dari metode Servqual yakni menilai layanan sedangkan UX Metrics yakni menilai berdasarkan pengalaman pengguna.

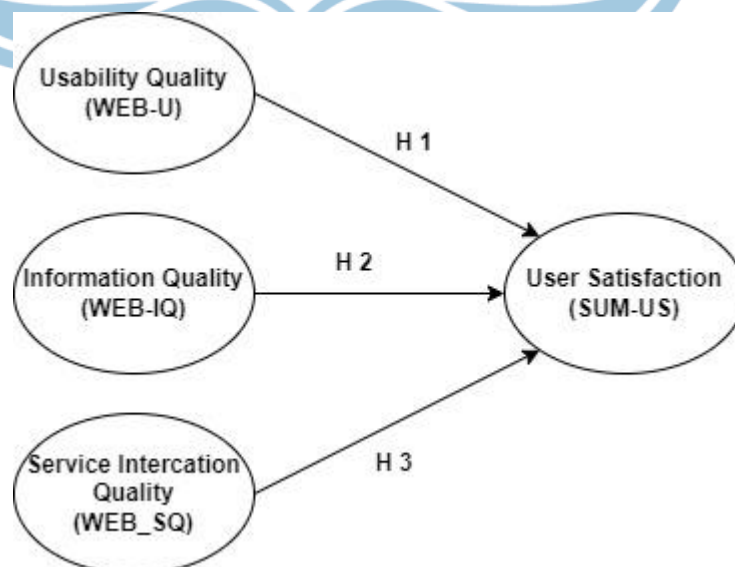
Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Webqual, yang merupakan teknik evaluasi kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna, dipilih oleh peneliti sebagai alat ukur yang ideal untuk menilai kualitas suatu website, berdasarkan persepsi pengguna yang merasa bahwa suatu sistem dianggap baik jika pengguna puas terhadap kualitas sistem tersebut[15].

Metode Webqual digunakan untuk menilai tiga aspek utama dari sebuah website yaitu, kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, dengan fokus dari pengalaman pengguna. Metode ini membantu mengidentifikasi perbedaan antara yang

pengguna rasakan dengan yang mereka harapkan, berlandaskan pada tiga dimensi yang penting untuk kepuasan pengguna yaitu, Usability Quality, berkaitan dengan design website termasuk tampilan visual, kemudahan navigasi, dan presentasi informasi kepada pengguna. Information Quality, menyangkut isi dan manfaat informasi pada website, keakuratan, dan relevansi informasi bagi pengguna. Service Interaction Quality, mencakup aspek seperti transaksi online, keamanan data, personalisasi layanan, dan komunikasi dengan pemilik website[16]. Walaupun pengukuran kualitas dalam Webqual bersifat subjektif, berdasarkan persepsi pengguna, metode ini juga memanfaatkan teknik kuantitatif untuk menguji reliabilitas dari instrument Webqual yang digunakan dalam penelitian[17].

Dalam model WebQual 4.0, terdapat tiga elemen utama untuk menentukan kualitas situs web dan berperan sebagai variabel, yakni *Usability quality*, *Information quality*, dan *Service Interaction quality*. Keberadaan ketiga elemen ini penting untuk menilai secara keseluruhan bagaimana kepuasan pengguna di situs website tersebut. Berikut adalah model WebQual 4.0[18].

- H1: Kualitas kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H2: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Kualitas interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[18].



Gambar 2. 1 Model Webqual 4.0 [16]

Berikut ini merupakan instrument penilaian webqual berdasarkan jurnal asli yang ditulis oleh barnes, dkk[16].

Tabel 2. 2 Instrument Webqual

Category	WebQual 4.0 Questions
Usability	<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 in 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>
Information Quality	<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>Present the information in an appropriate format</i></p>
Service Interaction Quality	<p><i>Has a good reputation</i></p> <p><i>It feels safe to complete transactions</i></p> <p><i>My personal information feel 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/services will be delivered as promised</i></p>
Overall	<i>Overall view of the Website</i>

2.2.4 Importance Performance Analysis

Dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna ada 3 macam yaitu KANO, adalah metode yang difokuskan pada pengelompokan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya dalam memenuhi keinginan pengguna[19]. Lalu kedua adalah Customer Satisfaction Index (CSI), yang merupakan metode yang digunakan untuk mengukur secara keseluruhan kepuasan pelanggan, dengan mempertimbangkan seberapa penting berbagai atribut produk atau jasa bagi pengguna[20]. Lalu metode yang ketiga adalah Importance Performance analysis (IPA) yaitu, merupakan Teknik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan cara membandingkan antara apa yang dirasakan pengguna secara nyata terhadap apa yang diharapkan oleh pengguna. Dari berbagai studi yang telah dilaksanakan, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa metode IPA sangat efektif dan akurat untuk menganalisis kepuasan pelanggan. Proses analitis yang ditawarkan oleh IPA sangat rinci, mulai dari evaluasi keseluruhan kepuasan pengguna hingga identifikasi atribut layanan yang memerlukan peningkatan serta yang sebaiknya dipertahankan[21].

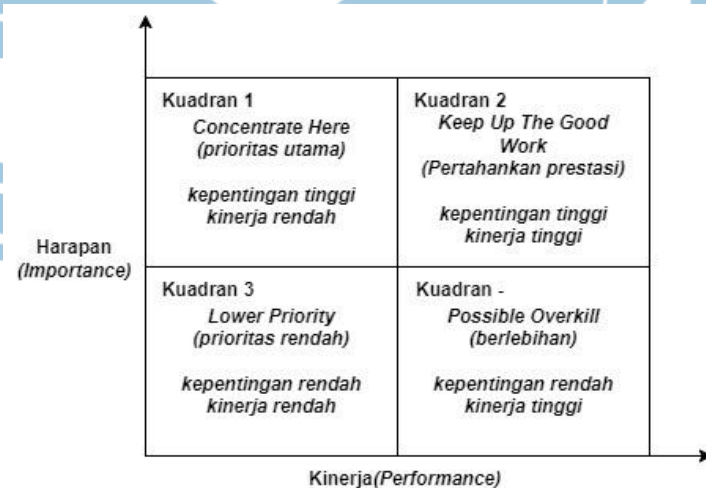
Metode Importance Performance analysis adalah Teknik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan cara membandingkan antara apa yang dirasakan pengguna secara nyata terhadap apa yang diharapkan oleh pengguna[22]. IPA merupakan alat yang efektif untuk mengevaluasi berbagai aspek dalam kualitas pelayanan dan menentukan langkah yang harus diambil. Melalui IPA, dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap performa perusahaan serta seberapa baik penyedia layanan memahami keinginan pelanggan mengenai layanan yang diberikan[22].

Metode IPA, yang diperkenalkan oleh Martilla dan James, dirancang untuk menilai interaksi antara pandangan konsumen terhadap suatu produk, jasa, dan prioritas untuk memperbaiki kualitas, sering juga disebut sebagai analisis kuadran. Melalui evaluasi seberapa penting suatu aspek bagi pengguna dan bagaimana kinerja aspek tersebut, metode ini memungkinkan perhitungan kesesuaian antara kedua faktor tersebut. Hasil dari perhitungan ini akan menetapkan urutan prioritas untuk meningkatkan elemen yang berkontribusi pada kepuasan pengguna[21].

Dalam metode importance performance analysis memiliki 4 kuadran yang nantinya akan dibagi dalam diagram kartesius, yaitu: Kuadran I, disebut dengan

“concentrate here”. Di kuadran ini, terdapat unsur penting yang masih belum memenuhi harapan kinerja atau persepsi yang diinginkan. Oleh karena itu, ada keharusan untuk menyalurkan sumber daya yang cukup untuk memperbaiki performa kinerja. Kuadran II, disebut dengan “keep up the good work”. Di bagian ini, elemen yang diharapkan atau dianggap penting serta kondisi kinerja atau persepsi sudah berada pada level optimal. Hal ini mendukung kepuasan konsumen, dengan demikian manajemen disarankan untuk menjaga standar kinerja tersebut. Kuadran III, disebut dengan “low priority”. Kuadran ini, baik unsur-unsur yang diharapkan atau penting maupun kondisi kinerja atau persepsi berada pada level yang rendah. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan tidak dianggap sebagai prioritas utama, memungkinkan manajemen untuk mengalihkan fokus dari area tersebut. Kuadran IV, disebut dengan “possible overkill”. Pada kuadran ini, unsur-unsur yang tidak terlalu penting mendapatkan kinerja atau persepsi yang sangat tinggi, mengindikasikan bahwa mungkin terdapat usaha yang berlebihan dalam hal yang sebenarnya tidak terlalu diperlukan[23].

Setelah memproses data dan mendapat nilai bobot dari hasil analisis kinerja dan harapan, nilai bobot ini kemudian dapat dimasukkan dalam diagram kartesius[24].



Gambar 2. 2 Kuadran IPA [22]

2.3 Hipotesis

2.3.1 Hubungan antara Usability dan Kepuasan Pengguna

Sebuah studi yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya (N. A. Hidayah ,dkk [3], A. A. Putra and S. Muryani [25]) secara mendalam relasi yang terdapat antara Usability dari suatu sistem dengan tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan.

Penelitian ini berhasil mengungkap bahwa terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kedua variabel tersebut, dimana Usability yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, berlandaskan teori yang dijelaskan oleh metode Webqual 4.0 serta berbagai kajian yang telah ada sebelumnya, hipotesis yang ingin diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.3.2 Hubungan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Dalam studi lain yang diinisiasikan oleh peneliti juga diakui sebagai (N. A. Hidayah, dkk [3], A. A. Putra and S. Muryani [25]), fokus penelitian diletakkan pada dampak yang dihasilkan oleh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi berkontribusi secara signifikan pada peningkatan kepuasan pengguna. Temuan ini sangat penting karena memberikan bukti yang mendukung bahwa informasi yang berkualitas tinggi adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dari temuan ini, hipotesis yang ingin diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.3.3 Hubungan antara Kualitas Interaksi Layanan dan Kepuasan Pengguna

Dalam sebuah penelitian sebelumnya, yang dikreditkan kepada (N. A. Hidayah, dkk [3], A. A. Putra and S. Muryani [25]), penelitian dilakukan untuk menilai pengaruh Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Studi tersebut menemukan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara bagaimana layanan disampaikan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini menandai pentingnya kualitas interaksi dalam layanan sebagai faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil yang ada, hipotesis yang ingin diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 : Kualitas Interaksi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.